

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PROSEDUR PEMBERIAN IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)
DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM MENGELOLA USAHA DI KANTOR PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (KP2TSP)
KABUPATEN ACEH TENGAH**



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

Disusun Oleh :

I S M A I L

NIM: 018873599

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

**Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat, 15418
Telp 021. 74155050, Fak. 021. 7415588**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Prosedur Pemberian Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Mengelola Usaha Di Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah” 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.

Banda Aceh, 28 Maret 2014

METERAI
TEMPEL
Pajak Penghasilan
TGL. 20

353D6ACF199102726

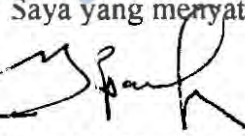
ENAM RIBU RUPIAH

6000



DJP

Saya yang menyatakan,


Drs. I S M A I L
NIM. 018873599

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 14418
Telpon. 021.7415050, Fax. 021.7415588

Kepada

Yth. Direktur PPS UT

Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat
Tangerang 15418

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya selaku pembimbing dari mahasiswa:

Nama : Drs. Ismail
Judul TAPM : Prosedur Pemberian Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Masyarakat
Dalam Mengelola Usaha Di Kantor Pelayanan Perizinan
Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang
bersangkutan sudah/baru selesai sekitar . . . % sehingga sudah layak diuji/belum
layak dalam ujian sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

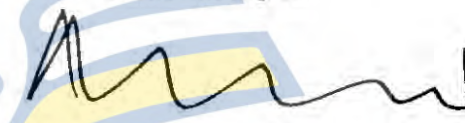
Banda Aceh, 28 Maret 2014

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Ishak Hasan, M. Si
NIP. 19641231198609 1 001



Prof. Dr. Udin, S Winataputra, MA
NIP. 19451007 197302 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

JUDUL TAPM : Prosedur Pemberian Izin Usaha Perdagangan
(SIUP) dan Hubungannya Dengan Kepuasan
Masyarakat Dalam Mengelola Usaha Di Kantor
Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
(KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah

NAMA : **Drs. ISMAIL**

NIM : **018873599**

PROGRAM STUDI : **MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HARI/TANGGAL : **Jum'at, 28 Maret 2014**

Menyetujui,

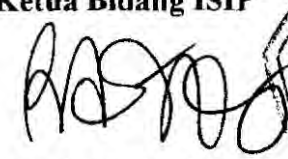
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ishak Hasan, M. Si
NIP. 19641231 198609 1 001


Prof. Dr. Udin, S Winataputra, MA
NIP. 19451007 197302 1 001

Ketua Bidang ISIP


Florentina Ratih Wulandari, S.Ip M.Si
NIP. 19710609199802 2 001

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana


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

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

PENGESAHAN

Nama : Ismail
NIM : 018873599
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Prosedur pemberian izin usaha perdagangan (SIUP) dan hubungannya dengan kepuasan masyarakat dalam mengelola usaha di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana, Universitas Terbuka pada :

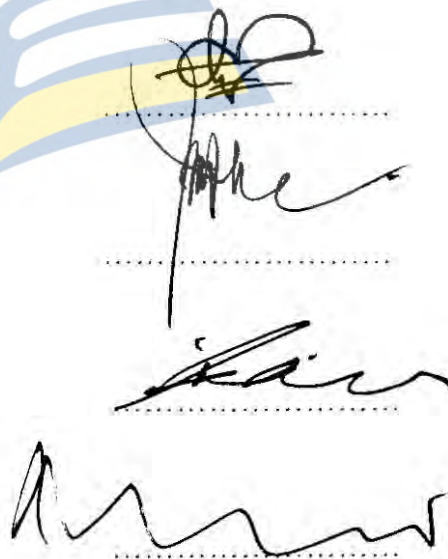
Hari/ tanggal : Sabtu / 24 Mei 2014

Waktu : 14.⁰⁰ s/d 16.⁰⁰ WIB

dan telah dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~

PANITIA PENGUJI TESIS

1. **Ketua Komisi Penguji**
Drs. Enang Rusyana, M.Pd
NIP. 19631021198803 1 003
2. **Penguji Ahli**
Prof. Dr. Budiman Rusli, M.Si
NIP. 19600509198603 1 006
3. **Pembimbing I**
Dr. Ishak Hasan, M. Si
NIP. 19641231198609 1 001
4. **Pembimbing II**
Prof. Dr. Udin, S Winataputra, MA
NIP. 19451007197302 1 001



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat karunia-Nya TAPM ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan. Judul TAPM ini adalah **“Prosedur Pemberian Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Mengelola Usaha Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah”**. TAPM ini disusun dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka. Dalam penyelesaian TAPM ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak terutama Bapak Pembimbing I Dr. Ishak Hasan, M. Si dan Pembimbing II Prof. Dr. Udin, S Winataputra, MA, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis. Untuk itu pula tak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M. Ed., Ph. D, selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Ibu Suciati, Ph. D (S), selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
3. Ibu Florentina Ratih Wulandari, S,Ip M.Si, selaku Ketua Bidang ISIP Universitas Terbuka;
4. Bapak Kepala UPBJJ Universitas Terbuka Banda Aceh, Bapak Drs. Enang Rusyana, M.Pd beserta seluruh jajarannya;

5. Yang terhormat Bapak Bupati Aceh Tengah, Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Aceh Tengah dan Kepala Kantor P2TSP Aceh Tengah yang telah banyak memberikan bantuan moril kepada penulis.
6. Kepada kedua orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
7. Seluruh dosen dan staf pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
7. Semua rekan dan semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan TAPM.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu seimbang dengan amal baiknya. Tak akan pernah lupa penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada isteriku tercinta serta anak-anak atas do'a, dorongan, kesempatan, dan kesabaran dalam penantian, penulis sangat berhutang budi kepada mereka semua, semoga Allah SWT selalu memberikan taufiq dan hidayah-Nya.

Penulis menyadari bahwa TAPM ini bukan satu-satunya ungkapan yang harus disetujui, namun justru terbuka untuk diteliti, dikaji dan dikritik. Tiada gading yang tak retak, penulis harapkan kritik untuk kesempurnaan TAPM ini.

Banda Aceh, 29 Maret 2014

Penulis,

Ismail

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
B. Kerangka Berfikir	21
D. Definisi Operasional	41
E. Hipotesis	44
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	45
B. Populasi dan Sampel Penelitian	45
C. Instrumen Penelitian	47
D. Prosedur Pengumpulan Data	49
E. Metode Analisis Data	50
 BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Tengah	53
B. Gambaran Umum dan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Aceh Tengah	56
C. Analisis Prosedur	68
D. Analisis Pengaruh Prosedur Pemberian Izin Usaha Perdagangan Terhadap Kepuasan Masyarakat	87
E. Model Ideal	94
F. Pembuktian Hipotesis	95
G. Pembahasan	96

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1, Karakteristik Resonden.....	69
Tabel 4.2, Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4.3, Reliabilitas Variabel Penelitian	73
Tabel 4.4, Nilai VIF Variabel Bebas.....	75
Tabel 4.5, Indikator Kehandalan.....	77
Tabel 4.6, Indikator Ketanggaan.....	78
Tabel 4.7, Indikator Keyakinan.....	80
Tabel 4.8, Indikator Empati.....	82
Tabel 4.9, Indikator Keterwujudan.....	84
Tabel 4.10, Indikator Kepuasan Masyarakat.....	86
Tabel 4.11, Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Quisioner
2. Karakteristik Responden
3. Analisis Data setiap Variabel Bebas dengan Variabel terikat
4. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
5. Scatterplot
6. Daftar F- Tabel dan Daftar Tabel Uji T
7. Tabel Nilai Kritis ntuk Korelasi r Product - Moment



ABSTRACT

ISMAIL

E-mail : ismailut17@gmail.com

Keywords : Reliability, Responsiveness, Belief, Empathy, Materialization, and Public Satisfaction.

In this autonomy era, the service of government expected will be better and aspirative, so it can result welfare society. The targets of regions autonomy is the region is able to manage and care their business. The regional dependence in taking many kind of public decisions is minimized. The goals of this research are to know procedure of giving SIUP at one door integrated permit service offices in middle Aceh regency, to analyze the connection of procedure of giving SIUP and public satisfaction, and to recommend the ideal model of procedure of giving SIUP to public which is done by regional government. Population of this research are 543 peoples. And the determination of samples in this research is based on the objects that is observed and based on the correlation of those samples with the research of 100 peoples. And the result of this research showed that society of Middle Aceh has positive perception on variable of reliability, responsiveness, belief, empathy, and materialization that are given by official in giving management service trade business license at one door integrated permit service offices (KP2TSP) in middle Aceh. Than, simultaneously the result of this research showed that the perception of society about the quality of services that consist of variable of reliability, responsiveness, belief, empathy, materialization have influence on public satisfaction in managing trade business license at one door integrated permit service offices in middle Aceh. And partially, the result of this research the variable that has dominant influence are belief variable and materialization variable that is given by police, those variables have dominant influence in increasing public satisfaction, because it is got regression coefficient each amount 12,1 percent and 11,4 percent.

ABSTRAK

ISMAIL

Email : ismailut@gmail.com

Kata Kunci : Kehandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Keterwujudan dan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan pemerintah di era otonomi ini diharapkan akan lebih baik dan aspiratif sehingga dapat menghasilkan kesejahteraan masyarakat. Sasaran dari kemandirian daerah adalah agar daerah dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Ketergantungan daerah terhadap pusat dalam pengambilan berbagai keputusan publik diminimalkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelaksanaan pemberian SIUP di Kantor pelayanan perizinan terpadu satu Pintu (KP2TSP) di Kabupaten Aceh Tengah, menganalisis hubungan prosedur pemberian SIUP dengan kepuasan masyarakat, merekomendasikan model ideal prosedur pemberian SIUP kepada masyarakat yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah. Populasi dalam penelitian sebanyak 543 orang. Sedangkan penentuan sampel dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan sampel tersebut dengan penelitian sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Aceh Tengah mempunyai persepsi yang positif terhadap variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keterwujudan yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah, kemudian hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan yang terdiri atas variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keterwujudan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah. Sedangkan hasil penelitian secara parsial variabel yang mempunyai pengaruh dominan adalah variabel variabel keterwujudan dan keyakinan yang diberikan oleh pihak kepolisian mempunyai pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat karena diperoleh koefisien regresi masing-masing sebesar 12,1 persen dan 11,4 persen.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional, pada hakekatnya merupakan upaya untuk meningkatkan kapasitas pemerintahan daerah sehingga tercipta suatu kemampuan yang handal dan profesional dalam menjalankan pemerintahan serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pembangunan daerah dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu melalui pendekatan sentralistik dan melalui pendekatan desentralisasi. Pendekatan sentralistik mengandung arti bahwa wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan adalah pemerintah pusat. Sedangkan pendekatan desentralisasi mengandung arti bahwa pembangunan daerah sebagian besar merupakan wewenang daerah dan dilaksanakan sendiri oleh daerah (Pemerintah Daerah) secara otonom. Pembangunan daerah melalui desentralisasi atau otonomi daerah, memberikan peluang dan kesempatan bagi terwujudnya pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance*) di daerah. Artinya, pelaksanaan tugas pemerintahan daerah harus didasarkan atas prinsip, efektif, efisien, partisipatif, terbuka (*transparency*), akuntabel (*accountability*), dan peduli pada *stakeholder*.

Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pemerintahan daerah (Kepala Daerah dan DPRD) dan birokrasi setempat yang terpisah dari lembaga-lembaga pemerintahan dan birokrasi Pemerintah Pusat. Lembaga-lembaga pemerintahan tersebut diisi dengan fungsionaris yang direkrut berdasarkan atas pemilihan secara demokratik, sedangkan birokrasi setempat diisi

dengan birokrat yang didasarkan atas pengangkatan. Lembaga-lembaga pemerintahan setempat tersebut disertai fungsi pokok untuk mengatur (*rules making*), sedangkan birokrasi setempat disertai fungsi utama untuk mengurus (*rules application*).

Dalam menentukan pemerintahan daerah, yang penting adalah menentukan *viability* dari suatu pemerintahan daerah sebagai suatu unit yang demokratis dan efisien, mengingat bahwa hakekat pemerintah daerah sebagai partner dari pemerintah pusat untuk mencapai tujuan nasional. Melalui pemerintah daerah masyarakat dapat dilayani dan ikut berperan dalam menentukan jenis pelayanan dan lingkungan yang dikehendaki dalam batas-batas kemampuan mereka. Pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah. Aspek hubungan wewenang memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Aspek hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras. Disamping itu, perlu diperhatikan pula peluang dan tantangan dalam persaingan global dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Agar mampu menjalankan perannya tersebut, daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa salah satu tujuan otonomi yaitu peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang lebih membaik. Untuk itu diharapkan daerah akan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan sistem yang sentralistik. Pelayanan pemerintah di era otonomi ini diharapkan akan lebih baik dan aspiratif sehingga dapat menghasilkan kesejahteraan masyarakat. Sasaran dari kemandirian daerah adalah agar daerah dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Ketergantungan daerah terhadap pusat dalam pengambilan berbagai keputusan publik diminimalkan. Diharapkan keputusan publik yang dibuat oleh Daerah bagi kepentingan masyarakatnya akan lebih cermat, lebih tepat dan lebih cepat. atau dengan kata lain pelayanan akan lebih berdaya guna dan berhasil guna. Kemandirian daerah ini adalah dimaksudkan untuk tujuan pemberian pelayanan yang efisien, partisipatif dan akhirnya peningkatan daya saing daerah. Keputusan publik yang cermat, tepat dan cepat itu adalah merupakan cerminan dari efisiensi pelayanan. Pendirian sebuah sekolah dikatakan efisien bila daya tampungnya terpenuhi. Keputusan pembuatan jalan raya efisien bila jalan tersebut bermanfaat oleh masyarakat yang ada disekitarnya. Begitu juga halnya dengan pendirian rumah sakit pada lokasi tertentu. Manfaatnya dirasakan oleh masyarakat yang ada disekitarnya. Jika semua keputusan-keputusan tersebut sudah dapat memberikan manfaat (*benefit*) yang optimal bagi masyarakat, maka berarti pengambilan keputusan itu sudah efisien atau sudah cermat atau tepat.

Otonomi yang bertanggung jawab adalah berupa perwujudan pertanggungjawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada

daerah dalam mencapai tujuan pemberian otonomi, berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan, serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara Pusat dan Daerah serta antar Daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Adanya otonomi daerah, maka pemerintah daerah sangat memegang peranan dalam mewujudkan tujuan dari pemberian otonomi tersebut sebagaimana yang dimaksud oleh Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004.

Pemerintah Daerah dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan terhadap masyarakatnya. Tuntutan demokratisasi dalam otonomi daerah harus merupakan prioritas bagi pemerintah dalam melaksanakan kebijakan-kebijakannya. Hal ini berarti perlunya reposisi birokrasi dalam upaya pelaksanaan otonomi daerah. Otonomi daerah yang semula lebih sebagai kewajiban harus diubah menjadi kewenangan bagi pemerintah di daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati No. 03 Tahun 2008 tersebut pada dasarnya jenis pelayanan yang diberikan pada Pusat Pelayanan Masyarakat Kabupaten Aceh Tengah terdiri dari pelayanan yang bersifat teknis yang mencakup izin mendirikan bangunan (IMB), izin reklame, izin usaha, izin usaha angkutan, dan izin penggalian jalan, berm/bahu jalan dan trotoar. Jenis kedua adalah pelayanan yang bersifat umum yang mencakup izin tempat usaha/HO, izin usaha perdagangan (SIUP), tanda daftar perusahaan (TDP), tanda daftar industri (TDI), izin usaha jasa konstruksi (IUJK), izin pemakaian alat-alat berat dan investaris daerah, izin penjualan dan penyewaan piringan cakram dan kaset video.

Berdasarkan pengamatan sementara pelaksanaan pelayanan perizinan ada yang belum terlaksana. Hal ini sejalan juga hasil penelitian yang dilakukan bahwa kinerja pelayanan publik (umum) sebagai aparat pemerintah sampai saat ini tampaknya belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, memerlukan waktu lama serta membutuhkan biaya tambahan disamping biaya yang telah ditetapkan, sehingga berdampak terhadap ketidakpuasan masyarakat yang mengurus surat izin dalam mengelola usaha. Berdasarkan permasalahan dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang proses pemberian Surat Ijin Usaha Perdagangan pada unit pelayanan terpadu oleh pemerintah daerah Aceh Tengah kepada masyarakatnya yang diberi judul “ Prosedur pemberian Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan hubungannya dengan kepuasan masyarakat dalam mengelola usaha di Kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kabupaten Aceh Tengah”.

B. Perumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang hendak dijadikan bahasan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam pelaksanaan pemberian SIUP di Kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (KP2TSP) di Kabupaten Aceh Tengah?

2. Bagaimana hubungan prosedur pemberian SIUP pada Kantor Pelayanan perizinan Terpadu satu pintu (KP2TSP) dengan Kepuasan Masyarakat dalam mengelola Usaha di Kabupaten Aceh Tengah?.
3. Apa kendala yang ditemui dalam prosedur pelaksanaan pemberian SIUP pada Kantor Pelayanan perizinan Terpadu satu pintu (KP2TSP) di Kabupaten Aceh Tengah?.
4. Bagaimana model ideal prosedur pelaksanaan pemberian SIUP pelayanan umum kepada masyarakat yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Aceh Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk hal-hal sebagai berikut:

1. Mengetahui pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam pelaksanaan pemberian SIUP di Kantor pelayanan perizinan terpadu satu Pintu (KP2TSP) di Kabupaten Aceh Tengah.
2. Menganalisis hubungan prosedur pemberian SIUP dengan kepuasan masyarakat pada Kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (KP2TSP) di Kabupaten Aceh Tengah.
3. Melakukan identifikasi kendala yang ditemui dalam pelaksanaan prosedur pemberian SIUP pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu (KP2TSP) di Kabupaten Aceh Tengah.
4. Merekomendasikan model ideal prosedur pemberian SIUP kepada masyarakat yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian dapat merupakan sumbangan pemikiran dalam pengembangan Administrasi Publik secara umumnya dan khususnya dalam hukum pemerintah daerah
2. Secara praktis, diharapkan hasil penelitian sebagai sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan kualitas kerja aparat pemerintahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya dilakukan oleh Sagita, (2010), dengan judul penelitian mengenai “Peranan Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sumatera Utara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepemilikan Kendaraan Bermotor”, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sumatera Utara dalam memberikan pelayanan administrasi kepemilikan kendaraan bermotor pada kategori cukup memuaskan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Tarigan, (2010), dengan judul penelitian mengenai “Peranan Pelayanan dinas Perhubungan Daerah Sumatera Utara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi pemerintahan”, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan Perhubungan Daerah Sumatera Utara dalam memberikan pelayanan administrasi pemerintahan kategori cukup memuaskan. (6.7%).

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Jaenuddin, (2010), dengan Judul Polisi, Likuidasi Lembaga, dan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa sejak era reformasi pelayanan polisi secara keseluruhan sudah menunjukkan berbagai peningkatan ke arah yang lebih baik lagi masih banyak masyarakat yang mengeluhkan perilaku dan tindakan segelintir tindakan oknum polisi atau pejabat polisi yang diskriminatif, tertutup, dan arogan. Akibatnya citra korps baju cokelat ini menjadi tercoreng.

2. Pelayanan Umum

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Keputusan MENPAN 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN, BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Servis berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan. Tanpa memberi nilai pada diri sendiri, tidak akan mempunyai arti apa-apa. Demikian halnya apa organisasi atau perusahaan yang secara essensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk sehingga dapat ditemukan):

- a. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sumpah janji

- b. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya
- c. Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan

b. Manajemen Kualitas pelayanan

Ketika pelanggan mempunyai suatu urusan / keperluan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani petugas. Jika pelanggan merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya ketika pelanggan merasa dirugikan akibat pelayanannya yang berbelit-belit, tidak terbuka/transparan tentang apa yang diinginkan oleh aparat itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas. Suatu pertanyaan yang perlu mendapatkan jawaban ialah mengapa pelanggan tidak mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan ? apakah semua persyaratan yang diperlukan telah dilengkapi? Jika semua persyaratan telah dilengkapi tetapi pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa mungkin terdapat sesuatu yang belum terbaca / atau belum terdapat dalam sesuatu *memorandum of understanding* antara pelayan di satu pihak dan pelanggan yang sedang dalam proses pelayanan di lain pihak. Untuk mendapatkan jawaban kepastian kualitas pelayanan, diperlukan kesepahaman tentang aturan main pelayanan yang diberikan, baik dari sisi aparatur maupun pelanggan. Gaspersz (1981) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) . Sedangkan kualitas seperti dijelaskan Kamus

Umum Bahasa Indonesia diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara.

Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan / cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah sesuai dengan harapan pelanggan kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain. Organisasi pemerintah/swasta (sosial, politik LSM, dll) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik/pelanggan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Parasuraman telah berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh jasa tersebut adalah:

- 1) *Realibility*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Dalam hal ini perusahaan pemberi jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) dalam memenuhi janjinya. Misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati

- 2) *Responssiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
- 3) *Competence*, artinya setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut
- 4) *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi
- 5) *Courtesy*, yaitu meliputi sikap yang sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan para contact personel (seperti resptionis, operator telepon, dll)
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik kontak personal dan interaksi dengan pelanggan
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, kewanan finansial serta kerahasiaan
- 9) *Understanding knowing the costumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan
- 10) *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa yang bisa berupa kualitas fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan representasi fisik dari jasa.

Deming seperti yang dikutip Gaspersz berpendapat bahwa untuk membangun sistem kualitas modern informasi manajemen menuju kondisi perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*). Transformasi manajemen ini kemudian diringkas ke dalam 14 butir, yaitu :

- 1) Ciptakan tujuan yang mantap ke arah perbaikan barang maupun produk jasa dengan tujuan agar menjadi lebih kompetitif dan tetap dalam bisnis serta memberikan lapangan kerja
- 2) Adopsikan cara berfikir (filosofi) yang baru. Kita berada dalam era ekonomi yang baru. Karena itu diperlukan transformasi manajemen untuk menghadapi tantangan dalam memenuhi tanggung jawab serta melakukan kepemimpinan untuk perubahan
- 3) Hentikan ketergantungan pada inspeksi massal untuk memperoleh kualitas. Hilangkan kebutuhan untuk inspeksi massal dengan cara membangun kualitas ke dalam produk itu sejak awal
- 4) Akhiri praktek bisnis dengan hanya tergantung pada harga. Sebaliknya minimumkanlah biaya total. Bergeraklah menuju pemasok (*supplier*) tunggal setiap barang (*item*) dengan membina hubungan jangka panjang yang berdasarkan kesetiaan (*loyalty*) dan kepercayaan (*trust*)
- 5) Tingkatkan perbaikan secara terus menerus pada sistem produksi dan pelayanan serta tingkatkan kualitas dan produktivitas dan dengan demikian serta terus menerus akan mengurangi biaya
- 6) Lembaga pelatihan kerja

- 7) Lembagakan kepemimpinan seharusnya membantu pekerja, mesin dan instrumentasi ke arah hasil kerja yang baik
- 8) Hilangkan hambatan-hambatan diantara departemen. Orang-orang yang berada dalam bagian riset, desain, penjualan dan produksi harus bekerja sama sebagai suatu tim untuk mengantisipasi masalah-masalah dalam produksi dan penggunaan barang dan jasa itu
- 9) Hilangkan slogan-slogan, desakan-desakan, dan target-target kepada pekerja untuk mencapai sesuatu, sehingga tercapai kerusakan nol (*zero defect*) dan tingkat produktivitas baru yang lebih tinggi
- 10) Hilangkan kuota produksi kerja di lantai pabrik. Substitusikan dengan kepemimpinan. Selain itu, hilangkan manajemen serta sasaran (*management by objective*). Hilangkan manajemen berdasarkan angka produksi. Substitusikan dengan kepemimpinan
- 11) Hilangkan penghalang yang merampok para pekerja dari hak kebanggaan kerja mereka.

Tanggung jawab para pengawas (*supervisors*) harus diganti dari angka-angka produksi ke kualitas produk. Selain itu, hilangkan penghalang yang merampok orang-orang yang berada dalam posisi manajemen dan rekayasa dari hak kebanggaan kerja mereka. Ini berarti menghentikan praktek sistem penilaian tahunan (*annual of merit rating*) dan manajemen serba sasaran serta manajemen berdasarkan pada angka produksi

Transformasi menjadi tugas dan tanggung jawab setiap orang dalam perusahaan itu. Gaspersz menyatakan secara singkat beberapa langkah yang diperlukan untuk menjadikan sistem kualitas modern menjadi efektif, antara lain :

- 1) Mendefinisikan dan merinci sasaran dan kebijaksanaan kualitas
- 2) Berorientasi pada kepuasan pelanggan
- 3) Mengarahkan semua aktivitas untuk mencapai sasaran dan kebijaksanaan kualitas yang telah ditetapkan
- 4) Mengintegrasikan aktivitas-aktivitas itu dalam organisasi
- 5) Memberikan penjelasan maupun tugas-tugas kepada pekerja untuk bersikap mementingkan kualitas barang dan jasa yang dihasilkan untuk menyukkseskan program pengendalian kualitas terpadu
- 6) Merinci aktivitas pengendalian kualitas pada penjualan produk
- 7) Mengidentifikasi kualitas peralatan secara cermat
- 8) Mengidentifikasi dan mengefektifkan aliran informasi kualitas, memprosesnya dan mengendalikannya
- 9) Melakukan pelatihan (*training*) serta memotivasi karyawan untuk terus berkerja dengan orientasi meningkatkan kualitas
- 10) Melakukan pengendalian terhadap ongkos kualitas dan pengukuran lainnya serta menetapkan standar kualitas yang diinginkan
- 11) Mengefektifkan tindakan koreksi yang bersifat positif
- 12) Melanjutkan sistem pengendalian, mencakup langkah selanjutnya dan menerima informasi umpan balik, melakukan analisis hasil, serta membandingkan dengan standar kualitas yang telah ditetapkan

13) Memeriksa aktivitas dari sistem kualitas modern secara periodik

c. Kebijakan pemerintah dalam memperluas Kompetensi pelayanan

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam keputusan MENPAN Nomor 81 tahun 1993, juga dipertegas dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor I tahun 1995 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

Tuntutan dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat dalam era globalisasi tidak akan terhindarkan. Era ini ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun bermasyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi. Selama ini, masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintahan kepada masyarakat kurang dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Realitas demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, agar masyarakat mendapatkan layanan prima. Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat (pelanggan). Layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Hal ini

sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1995. Dalam Keputusan ini dijelaskan sendi-sendi sebagai berikut.

Pelayanan Prima :

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - 1.1 Prosedur / tata cara pelayanan umum
 - 2.2 Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
 - 3.3 Unit kerja dan / atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
 - 4.4 Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran
 - 5.5 Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
 - 6.6 Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
 - 7.7 Pejabat yang menerima keluhan masyarakat
 - 1) Kemanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum

- 2) Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
- 3) Efisien, dalam arti :
 - a.persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan ;
 - b.dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
- 4) ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
 - a.nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran
 - b.Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum
 - c.Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- 5) keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil ; dan
- 6) ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Hal ini dibuktikan dalam Keputusan MENPAN 81 / 93, yang kemudian dipertegas dalam Inpres No I/95, kemudian disusul dengan Surat Edaran Menko-Wasbang/PAN No.56/MK.WASPAN/6/98 yang ditujukan kepada seluruh Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan., Gubernur Bank Indonesia, para Gubernur KDH Tingkat I di seluruh Indonesia, para pemimpin lembaga pemerintahan non departemen dan para Bupati/Walikota seluruh Indonesia. Isi dari Surat Edaran Nomor 56 / 98 tersebut sebagai berikut :

1. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja / kantor pelayanan termasuk BUMN/BUMD
2. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan jalan :
 - a. Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif dan batas waktu penyelesaian pelayanan baik dalam bentuk buku panduan/pengumuman, atau melalui media informasi lainnya

- b. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada satu unit kerja
 - c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan dan apabila batas waktu yang telah ditetapkan terlampaui, maka permohonan tersebut berarti disetujui
 - d. Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar di luar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan
 - e. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan terkait dalam memproses atau menghasilkan satu produk pelayanan
 - f. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/ masyarakat atas pelayanan yang diberikan, antara lain dengan cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan / masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindak lanjuti
 - g. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat
3. Pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media masa untuk menyampaikan saran dan / atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat.

B. Kerangka Berpikir

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintahan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintahan. Mengingat fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat maka pemerintahan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya 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 tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

2. Pelayanan Publik dan Unit Pelayanan Publik

Keluhan mengenai parahnya pelayanan publik oleh pihak birokrasi sampai sekarang masih terus terdengar, publik rupanya merasakan kurangnya tingkat pelayanan seperti yang diharapkan. Penyediaan dan pemberian pelayanan untuk kepentingan seluruh warga masyarakat pada dasarnya merupakan tujuan yang umum pada setiap negara.

Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan karena pada dasarnya suatu pernyataan kualitas pelayanan akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik.

Makna kata kualitas dalam istilah pelayanan sangatlah beragam sesuai dengan perspektif, situasi dan kondisi orang-orang dalam memberikan penilaian.

Tjiptono, (2001:51), menjelaskan bahwa:

“Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian, kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Dalam Lampiran KEPMENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat – Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, adalah sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan pelanggan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1. Desentralisasi dan Otonomi Daerah

Negara Republik Indonesia adalah negara kesatuan yang dalam penyelenggaraan pemerintahannya didasarkan pada dua azas pokok yaitu azas keahlian dan azas territorial. Berdasarkan azas keahlian dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan sebagai pimpinan eksekutif tertinggi Presiden mendelegasikan pelaksanaan tugas dan kewenangannya pada Departemen-departemen/Kementerian dan Lembaga-lembaga Pemerintah Non Departemen/Kementerian.

Karena itu disamping asas keahlian yang menjelmakan pembagian bidang-bidang teknis penyelenggaraan pemerintahan dalam wujud departemen itu digunakan pula asas territorial, tugas-tugas dan kewenangan penyelenggaraan pemerintah didesentralisasikan pada daerah-daerah. Struktur ketatanegaraan Republik Indonesia yang menganut asas territorial meliputi system desentralisasi dan dekonsentrasi yang masing-masing menjelmakan daerah-daerah otonom dan wilayah-wilayah administratif. Untuk lebih jelasnya apa yang dimaksud dengan desentralisasi, dapat dilihat bagaimana rumusan yang diberikan oleh para ahli serta rumusan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan.

Rondineli merumuskan desentralisasi sebagai penyerahan tanggung jawab untuk perencanaan, manajemen, penggalian dana, alokasinya dari Pemerintah Pusat kepada unit-unit pemerintah yang ada di daerah, sedangkan menurut Amrah Muslimin (2004:77), bahwa desentralisasi adalah pelimpahan kewenangan pada

badan tertentu dalam urusan rumah tangganya sendiri. Kusumaatmadja (2005:65), merumuskan desentralisasi itu adalah pelimpahan kekuasaan perundang-undangan dari pemerintah kepada kepala daerah otonom di dalam lingkungannya. Bayu Suryaningrat (2002:13), berpendapat bahwa desentralisasi itu adalah mewujudkan asas demokrasi dalam pemerintahan negara, di dalam desentralisasi itu rakyat secara langsung mempunyai kesempatan untuk turut serta (*participation*) dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya. Foatmann menyatakan desentralisasi adalah salah satu cara untuk mengembangkan kapasitas pemerintahan daerah, kekuasaan dan pengaruh cenderung bertumpu pada sumber daya kemampuan untuk mengembangkan otoritasnya akan meningkat. Jika pemerintah lokal semata-mata ditugaskan untuk mengikuti kebijaksanaan nasional, para pemuka dan warga masyarakat akan mempunyai investasi kecil saja di dalamnya. Desentralisasi adalah suatu istilah yang sangat luas dan selalu menyangkut persoalan kekuasaan (*power*), biasanya dihubungkan dengan pendelegasian di daerah atau kepada lembaga-lembaga pemerintah di daerah untuk menjalankan urusan-urusan pemerintahan di daerah. Inti dari desentralisasi adalah pemberdayaan masyarakat, penumbuhan prakarsa dan kreativitas pemberdayaan DPRD, lembaga – lembaga kemasyarakatan secara optimal. Untuk itu secara normative, desentralisasi menempatkan otonomi secara utuh pada daerah-daerah kabupaten dan Kota, sehingga daerah tersebut mempunyai kewenangan dan kekuatan yang lebih besar untuk melaksanakan kebijaksanaan sesuai dengan prakarsa dan aspirasi masyarakat.

Selanjutnya dapat dilihat rumusan desentralisasi menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang dalam Pasal 1 huruf e menyatakan : "Desentralisasi adalah Penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah Otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia". Berdasarkan rumusan-rumusan tersebut, maka dapat disimpulkan, bahwa desentralisasi itu mengandung pengertian bahwa adanya penyerahan wewenang dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan di daerah.

2. *Good Governance*

Istilah "*Governance*" menunjukkan suatu proses dimana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi dan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan negara sangat tergantung pada kualitas tata pemerintahan, dimana pemerintah melakukan interaksi dengan sektor swasta dan masyarakat.

Menurut *United Nations Development Programme (UNDP)*, *governance* mempunyai tiga kaki (*three legs*) , yaitu *economic*, *political* dan *administrative*. *Economic governance* meliputi proses-proses pembuatan keputusan (*decision-making processes*) yang memfasilitasi aktivitas ekonomi di dalam negeri dan interaksi diantara penyelenggara ekonomi. *Economic governance* adalah proses-proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan, sedangkan *administrative governance* adalah sistem implementasi proses kebijakan. Oleh karena itu institusi

dari *governance* meliputi tiga domain yaitu *state* (negara atau pemerintahan), *private sector* (sektor swasta atau dunia usaha) dan *society* (masyarakat) yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing).

Konsep *good governance* sejak tahun 1991 dipromosikan oleh beberapa agensi multilateral dan bilateral seperti JICA, OECD, GTZ. Mereka memberikan tekanan pada beberapa indikator, antara lain :

- a. Demokrasi, desentralisasi dan peningkatan kemampuan pemerintah
- b. Hormat terhadap hak asasi manusia dan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku
- c. Partisipasi rakyat
- d. Efisiensi, akuntabilitas, transparansi dalam pemerintah dan administrasi public pengurangan anggaran militer dan
- e. Tata ekonomi yang berorientasi pasar

OECD dan World Bank mensinonimkan *good governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frameworks* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Lembaga Administrasi Negara mendefinisikan *good governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga "kesinergisan" interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*).

Pada tataran ini *good governance* berorientasi pada dua hal pokok yakni : Pertama, orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Pada tataran ini *good governance* mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstituennya, seperti *legitimacy*, *accountability*, *securing of human right*, *autonomy and devolution of power* dan *assurance of civilian control* ; Kedua, pemerintahan yang berfungsi secara ideal yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya pencapaian tujuan nasional. Dalam konteks ini *good governance* tergantung pada sejauh mana struktur serta mekanisme politik dan administratif berfungsi secara efektif dan efisien. Dari beberapa pengertian *good governance* di atas, maka dapat diidentifikasi indikator-indikator yang terkandung di dalamnya, UNDP dalam Hendarso (2002:17-18) mengajukan karakteristik *good governance*, sebagai berikut :

1. *Participation* : Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun secara intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar keabsahan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif
2. *Rule of law* : Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia
3. *Transparency* : Transparansi dibangun atas dasar keabsahan arus informasi. Proses-proses, lembaga dan informasi yang secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan
4. *Responsive* : lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*

5. *Consensus Orientation : Good Governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur
6. *Equity* : Semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka
7. *Effektiveness and efficiency* : Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin
8. *Accountability* : para pembuatan keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi
9. *Strategic vision* : Para pemimpin dan publik harus mempunyai persepektif *good governance* dengan pengembangan yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini

Sementara itu United Nations merumuskan indikator *good governance* yang meliputi :

1. kemampuan, yaitu kemampuan yang cukup untuk melaksanakan kebijakan dan fungsi-fungsi pemerintah, termasuk sistem administrasi publik efektif dan responsif
2. akuntabilitas dalam kegiatan pemerintah dan transparan dalam pengambilan keputusan
3. partisipasi dalam demokrasi, dengan memanfaatkan sumber informasi dari publik dan dari swasta
4. perhatian terhadap pemerataan dan kemiskinan
5. komitmen terhadap kebijakan ekonomi yang berorientasi pasar

Nilai yang terkandung dari pengertian beserta karakteristik *good governance* tersebut di atas merupakan nilai-nilai yang universal sifatnya dan sesuai dengan cita-cita perjuangan bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam GBHN 1999-2004, karena itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna dan berhasil guna. Kondisi semacam ini perlu adanya akuntabilitas dan tersedianya akses yang sama pada informasi bagi masyarakat luas. Hal ini merupakan fondasi legitimasi dalam sistem demokrasi, mengingat prosedur dan metode pembuatan keputusan harus transparan agar supaya memungkinkan terjadinya partisipasi efektif. Kondisi semacam ini mensyaratkan bagi siapa saja yang terlibat dalam pembuatan keputusan dan, baik itu pemerintah, sektor swasta maupun masyarakat, harus bertanggung jawab kepada publik serta kepada institusi *stakeholders*.

2. Kerangka Otonomi Daerah

Istilah otonomi secara etimologis berasal dari kata Yunani “authos” yang berarti sendiri dan “nomus” yang berarti hukum atau peraturan. Otonomi merupakan satu bagian atas salah satu bentuk dari desentralisasi. Pemberian otonomi kepada daerah, bukanlah semata-mata persoalan sistem dan cara penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Otonomi merupakan realisasi dari pengakuan, bahwa kepentingan dan kehendak rakyatlah satu-satunya sumber untuk menentukan sistem dan jalannya pemerintahan negara. Dengan demikian otonomi daerah adalah bagian keseluruhan dari usaha mewujudkan kedaulatan rakyat dalam pemerintahan menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974, otonomi daerah adalah hak dan wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 1 huruf c Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974). Sistem otonomi yang dianut oleh Undang-Undang Nomor 5 tahun 1974 ini ialah prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab. Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah diganti dengan undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dinyatakan sebagai Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Pasal 1 angka 6 UU 32 Tahun 2004). Menurut Bagir Manan¹⁵, ketentuan ini memberikan gambaran bahwa otonomi daerah itu merupakan wewenang dari daerah.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan negara yang menganut prinsip pemencaran kekuasaan secara vertikal, membagi kewenangan kepada pemerintah daerah bawahan dalam bentuk penyerahan kewenangan. Penerapan prinsip ini melahirkan model pemerintahan daerah yang menghendaki adanya otonomi dalam penyelenggaraannya. Dalam sistem ini, kekuasaan negara terbagi antara “pemerintah pusat” disatu pihak, dan “pemerintahan daerah” di lain pihak. Penerapan pembagian kekuasaan dalam rangka penyerahan kewenangan otonomi daerah, antara negara yang satu dengan negara yang lain tidak sama, termasuk Indonesia yang menganut sistem negara kesatuan. Secara teoretis desentralisasi seperti yang dikemukakan oleh Benyamin Hoessein adalah pembentukan daerah otonomi dan/atau penyerahan wewenang tertentu kepadanya oleh pemerintah pusat.

2. Pelayanan Umum dalam otonomi Daerah

Pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan pelayanan umum Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No. 81 tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka proses ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian tentang pelayanan umum diatas, terkait beberapa istilah dalam administrasi Negara, seperti instansi pemerintah, tatalaksana, tatakerja, prosedur kerja, system kerja, kewajiban dan seterusnya yang diuraikan dibawah ini.

- Instansi Pemerintah

Yang dimaksud dengan instansi pemerintah disini adalah sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi suatu departemen, lembaga pemerintah bukan departemen, instansi pemerintah lainnya, baik instansi pemerintah di tingkat pusat maupun instansi pemerintah di tingkat daerah, termasuk BUMN dan BUMD.

- Tatalaksana

Yang dimaksud dengan tatalaksana adalah segala aturan yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah yang menyangkut tatacara, prosedur dan system kerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah dan pembangunan pelayanan di bidang umum

- Tatakerja

Tatakerja dimaksudkan sebagai cara-cara proses kerja yang efisien mengenai satu atau serangkaian tugas dengan memperhatikan segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia.

- Prosedur Kerja

Yang dimaksud dengan prosedur kerja adalah rangkaian tatakerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan secara jelas dan

pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No. 81 tahun 1993.

- Sistem Kerja

Sistem kerja disini diartikan dengan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan.

- Kewajiban

Kewajiban disini diartikan sebagai aparatur penyelenggara pelayanan umum untuk mengambil tindakan dalam rangka proses tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, kewajiban bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu dengan pelanggan. Misalnya wajib untuk menanyakan apa yang diinginkan pelanggan yang hadir pada waktu itu. Artinya harus proaktif dalam menyambut kedatangan pelanggan.

Pelayanan pemerintahan daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, yaitu memberi pelayanan kepada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN/BUMND. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran. Dengan demikian yang dimaksud pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik Negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2010) menyatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan sering sekali terkait dengan unsur jasa sehingga sering pula disebut sebagai jasa pelayanan. Jasa yang dimaksud adalah jasa yang ditawarkan perusahaan pihak perbankan dalam usaha menarik konsumen melalui pemberian pelayanan maksimal bagi konsumen pengguna jasa dari pelayanan itu sendiri.

Winardi (1984-140) memberikan pengertian tentang jasa, adalah :

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas jasa yang diselenggarakan oleh seseorang ataupun sekelompok orang kepada orang lain. Dengan manfaat untuk menciptakan suatu kegiatan dengan jalan menyelenggarakan jasa perorangan tertentu, misalnya jasa pengacara, transportasi, dokter, kantor pos, perhotelan, tontonan (bioskop), telekomunikasi, guru-guru lain.

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2006: 181).

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005:155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk

memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005:121).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997) dalam Wisnalmawati (2005:156). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto, 2000) dalam Nanang Tasunar (2006:44). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004:74).

Pelayanan dan mutu adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan antara perusahaan/organisasi dengan pelanggan. Tujuan dari suatu perusahaan/organisasi bukanlah untuk menghasilkan produk atau jasa yang

bermutu saja tetapi lebih pada pelayanan yang prima. Hal ini dimaksudkan agar menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan. Oleh karena itu memberikan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan apabila anda ingin mencapai tujuan pelanggan yang puas dan setia.

Selanjutnya Kotler (2010 : 126) memberikan definisi pelayanan atau jasa adalah : “setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan dan terasa keberadaannya dan sangat dibutuhkan oleh konsumen.

Gesperz (1981), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan, meliputi dimensi-dimensi berikut :

- a. Ketaatan waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan keakuratan pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, berkaitan dengan perilaku orang-orang yang berintegrasi langsung kepada pelanggan eksternal.
- d. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal (masyarakat).
- e. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung.

- f. Kenyamanan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk panduan lainnya.
- g. Atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain-lain.

Tujuan Pelayanan

Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada konsumen atas jasa pelayanan yang dihasilkan. Dalam hal ini perusahaan menginginkan tercapainya target maksimum penjualan untuk meraih keuntungan. Jadi tidak heran bila pelayanan merupakan salah satu fungsi yang dominan, bila dibandingkan dengan fungsi lain. Untuk selanjutnya pelayanan merupakan suatu cara untuk membina kelanjutan usaha produsen meningkatkan kemajuannya.

Selanjutnya Cunningham (1987:702) menyatakan bahwa : Untuk memperjelas arti jasa penting dalam memutuskan karakteristik jasa tersebut perlu dikemukakan:

- a. *Service are intangible* (jasa tidak berwujud)
- b. *Service cannot be inventory* (bentuk jasa tak dapat disimpan)
- c. *Buyers are dependent on sellers* (para pembeli tergantung pada penjualan).
- d. *It is difficult to specify performance standar for service industries* (sulit untuk menentukan standar pelaksanaan untuk industri jasa).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, sifat pelayanan jasa pada umumnya tidak beragam bentuknya. Sehingga sulit untuk menentukan standar pelaksanaan untuk industri jasa tersebut. Jasa tidak akan tahan lama, tidak dapat disimpan saling terkait satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan serta para pembeli tergantung pada penjual.

4. Prinsip *Good Governance*.

World Bank maupun UNDP mengembangkan istilah baru yaitu “*governance*” sebagai pendamping kata “*government*”. Istilah tersebut sekarang sedang sangat populer digunakan di kalangan akademisi maupun masyarakat luas. Kata “*governance*” kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dalam berbagai kata. Ada yang menerjemahkan menjadi “tata pemerintahan”, adapula yang menerjemahkan menjadi “kepemerintahan”.

Pemahaman *good governance* merupakan wujud penerimaan akan pentingnya suatu perangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik. Pemahaman atas *good governance* adalah untuk menciptakan keunggulan manajemen kinerja baik pada perusahaan bisnis manufaktur ataupun perusahaan jasa, serta lembaga pelayanan publik/pemerintahan (*good government governance*). Pemahaman *good governance* merupakan wujud respek terhadap sistem dan struktur yang baik untuk mengelola perusahaan dengan tujuan meningkatkan produktivitas usaha.

Munculnya konsep *good governance* di Indonesia sebagai reaksi atas perilaku pengelola perusahaan yang tidak memperhitungkan *stakeholder*-nya. Hal ini terlihat jelas ketika krisis terjadi di Indonesia sejak pertengahan tahun 1997. Krisis tersebut memberi pelajaran berharga bahwa pembangunan yang dilaksanakan selama ini ternyata tidak didukung struktur ekonomi yang kokoh. Hampir semua pengusaha besar kita menjalankan roda bisnis dengan manajemen yang tidak baik dan sarat praktek korupsi, kolusi dan nepotisme.

Ganie-Rochman (2009:99) menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Sedangkan menurut dokumen *United Nations Development Program* (UNDP) yang dikutip oleh Renyowijoyo (2008:18) mendefinisikan *governance* sebagai “ *the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all levels*”.

Krina (2009:56) mengatakan *good governance* diartikan dengan tata pemerintahan yang baik dan berwibawa. Unsur-unsur pokok upaya perwujudan *good governance* ini adalah tuntunan keterbukaan (*transparansi*), peningkatan efisiensi disegala bidang (*efficiency*), tanggung jawab yang lebih jelas (*responsibility*), dan kewajaran (*fairness*). Di pihak lain, *Asian Development Bank* (dalam Krina 2009:56) menegaskan adanya konsensus umum bahwa *good governance* dilandasi oleh 4 pilar yaitu (1) *accountability*, (2) *transparansi*, (3) *predictability*, dan (4) *participation*.

C. Definisi Operasional

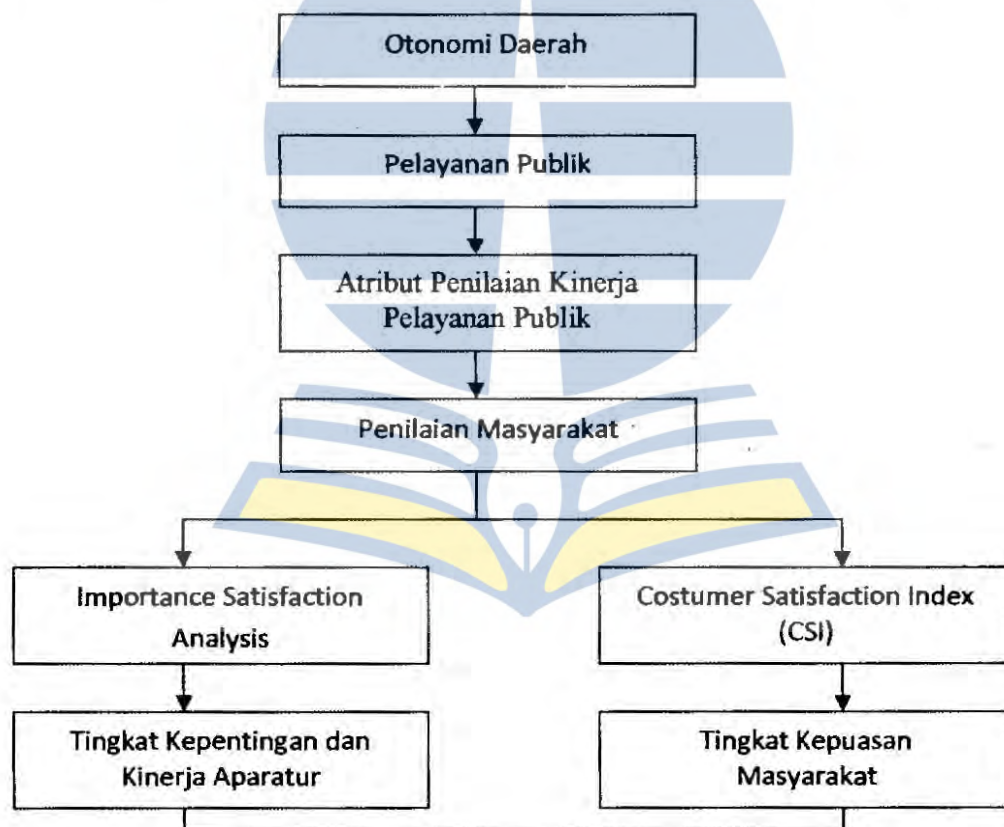
Sejalan dengan tuntutan reformasi, masyarakat di berbagai daerah menuntut diterapkannya otonomi daerah. Menanggapi hal tersebut, maka pemerintah mengeluarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor 25 Tentang Perimbangan

Keuangan Pusat dan daerah. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang direvisi dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, daerah dituntut untuk dapat mengembangkan dan mengoptimalkan semua potensi daerahnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Namun, otonomi daerah ini belum dapat dirasakan manfaatnya oleh semua lapisan masyarakat. Hal ini terjadi karena menurut penilaian masyarakat, otonomi daerah banyak memberikan dampak negatif. *Pertama*, otonomi daerah telah melahirkan raja-raja kecil di daerah yang sering menyalahgunakan wewenangnya. Hal ini dapat dicermati dari banyaknya kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat tidak berhasil diturunkan sampai ke masyarakat tingkat bawah (*grassroot level*), tetapi telah dibajak oleh elit-elit lokal (*elite capture*). *Kedua*, otonomi daerah menyebabkan terjadinya peningkatan kasus korupsi di tingkat daerah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kasus korupsi yang melibatkan pejabat eksekutif dan legislatif daerah. Dengan demikian, kepentingan masyarakat menjadi terabaikan karena kualitas pelayanan publik semakin menurun. Meskipun demikian, banyak kalangan yang menilai bahwa dampak negatif yang ditimbulkan dari otonomi daerah ini sebagai sesuatu yang wajar karena dianggap sebagai fenomena transisi. Setelah beberapa lama, daerah dengan kewenangan yang dimilikinya diharapkan dapat melakukan banyak inovasi dengan menciptakan peraturan-peraturan daerah yang bisa memperbaiki pelayanan publik karena salah satu tujuan otonomi daerah adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk menilai kinerja pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah

ditentukan oleh atribut-atribut menurut dimensi kepuasan yang dijabarkan dari indikator *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivness*, *Assurance*, *Emphaty* serta unsur pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Selanjutnya akan dilihat implikasi kebijakan terhadap pelayanan publik Pemerintah kabupaten Aceh Tengah berupa arah kebijakan yang perlu ditetapkan Pemerintah kabupaten Aceh Tengah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Bagan kerangka pemikiran operasional dapat dilihat pada gambar 1.



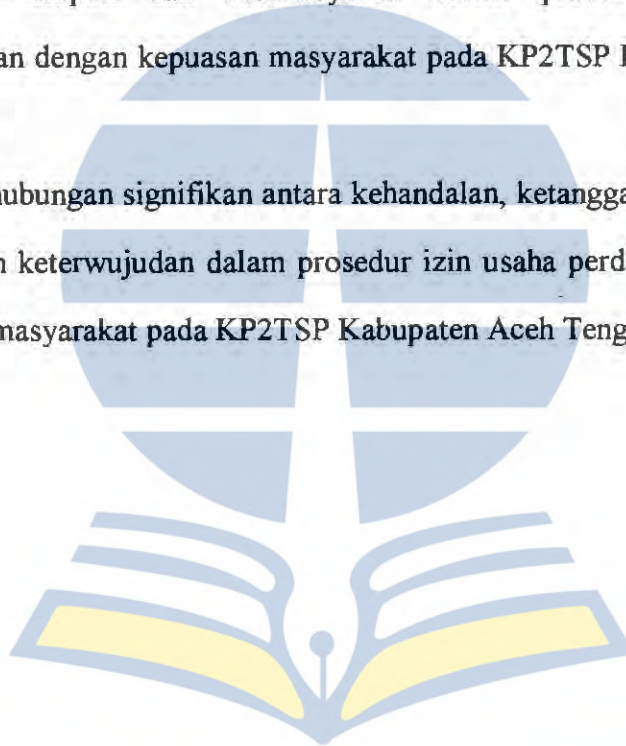
Gambar 1. Bagan Alur Kerangka Pemikiran Operasional

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan sementara mengenai sesuatu yang keandalannya biasanya tidak bisa diketahui. Sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dapat dicapai dan diuji, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

Ho : Tidak terdapat hubungan signifikan antara kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keterwujudan dalam prosedur izin usaha perdagangan dengan kepuasan masyarakat pada KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.

Ha : Terdapat hubungan signifikan antara kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keterwujudan dalam prosedur izin usaha perdagangan dengan kepuasan masyarakat pada KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan objek yang akan diteliti yaitu Prosedur pelaksanaan pelayanan umum oleh Pemerintah daerah Kabupaten Aceh Tengah, maka penelitian ini merupakan penelitian Hukum Sosiologis (*socio legal research*), yaitu meneliti bagaimana prosedur pelaksanaan pelayanan umum Kabupaten Aceh Tengah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah dan konsep *good governance*. Sifat penelitiannya adalah deskriptif kuantitatif yaitu menggambarkan secara rinci mengenai pelaksanaan prosedur tentang pemberian SIUP di Kabupaten Aceh Tengah.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Faisal (1999:67), teknik pengambilan sampel *purposive* adalah: “teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu; jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random, sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti

Populasi dalam penelitian sebanyak 543 orang. Sedangkan penentuan sampel dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan

keterkaitan sampel tersebut dengan penelitian sebanyak 100 orang. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari sampel yang berkaitan dengan produktivitas kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan SIUP pada Kantor P2TSP di Kabupaten Aceh Tengah, yang terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:

1. Aparatur Pemerintahan

Penentuan sampel yang *pertama* adalah aparatur pemerintahan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah dengan jumlah 9 orang diantaranya sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah.
- b. Kepala Seksi (KASI) Info Pengaduan KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.
- c. Kepala Seksi (KASI) Pelayanan KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.
- d. Kepala Seksi (KASI) Pengolahan dan Laporan KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.
- e. Petugas Loker 2 Bidang Usaha, Perdagangan, Industri dan Jasa Konstruksi KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah, dengan sampel satu dari tiga orang.
- f. Staf Pelaksana Informasi KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah, dengan sampel satu dari dua orang.
- g. Petugas *Entry* Data Izin KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah, dengan sampel satu orang.
- h. Petugas *entry* Data Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD) KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah, dengan sampel satu orang.

- i. Petugas Arsip KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah, dengan sampel satu dari dua orang.

Daftar nama sampel aparatur, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada daftar nama sampel yang telampir dalam naskah TAPM ini.

2. Masyarakat

Penentuan sampel yang *kedua* adalah masyarakat dengan jumlah sembilan puluh satu orang yang telah mendapatkan pelayanan SIUP pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP), rentang bulan April s/d September di Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2013. Oleh karena itu, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada daftar nama sampel yang telampir dalam naskah TAPM ini.

C. Instrumen Penelitian

Karena sifat penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis (*socio legal research*), yaitu penelitian yang mempunyai hubungan satu sama lain, dan data yang dibutuhkan atau yang menjadi data pokok dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden masyarakat dan petugas pelayanan (pegawai KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah) yang merupakan subjek dalam penelitian ini, sedangkan objek penelitian adalah bentuk pelayanan/prosedur pemberian SIUP yang diberikan di Wilayah Kabupaten Aceh Tengah.

Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini terdiri bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1. Bahan Hukum Primer sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah
 - b. Instruksi Presiden No.7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan
 - c. Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan Kepada Masyarakat.
 - d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
 - e. Keputusan No: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,
 - f. Keputusan No: Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - g. Teori-teori tentang pelayanan umum dan otonomi daerah.
2. Bahan Hukum Sekunder:
- a. Berbagai buku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas
 - b. Berbagai artikel dalam jurnal
3. Bahan Hukum tersier:
- a. Kamus hukum
 - b. Ensilokpedi
 - c. Internet

D. Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data guna mendukung tercapainya tujuan penelitian dimulai dari pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode sebagai berikut.

1. Pengamatan (observasi)

Pengamatan dilakukan terhadap pegawai Kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (KP2TSP) di daerah Kabupaten Aceh Tengah mulai dari level top pimpinan, middle hingga level staf. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung terhadap pelaksanaan tugas oleh pegawai terkait terutama untuk hal-hal yang berkaitan dengan motivasi kerja mereka. Pengamatan terhadap motivasi kerja pegawai dalam lingkungan instansi tersebut difokuskan pada sikap dan perilaku pegawai tersebut. Selain itu pengamatan juga dilakukan terhadap motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sebagai penerima manfaat dari kegiatan operasional instansi tersebut.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak terkait yang dapat dijadikan sumber informasi mengenai data yang diperlukan. Dalam penelitian ini wawancara tidak hanya dilakukan terhadap pegawai Kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (KP2TSP) di daerah Kabupaten Aceh Tengah. Akan tetapi juga dilakukan terhadap masyarakat umum sebagai penerima manfaat dari pelayanan publik yang diberikan oleh instansi tersebut. Masyarakat umum dimaksud lebih

difokuskan kepada masyarakat yang dapat memberikan penilaian terhadap keberhasilan instansi tersebut dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (KP2TSP) di daerah Kabupaten Aceh Tengah.

3. Angket

Yaitu dengan cara dengan cara penyebaran kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan dalam bentuk tertulis kepada sejumlah responden.

Selanjutnya pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara dokumentasi terhadap data-data yang mendukung tercapainya tujuan penelitian seperti data pegawai Kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (KP2TSP) di daerah Kabupaten Aceh Tengah, data mengenai penilaian prosedur pelayanan surat izin usaha perdagangan.

E. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul, baik data primer maupun data sekunder diteliti kembali guna mengetahui kelengkapan data yang diperoleh, kejelasan rumusan maupun relevansinya bagi peneliti. Sehingga apabila terdapat kekurangan-kekurangan atau hal-hal yang kurang jelas, dapat dilengkapi kembali. Analisis data tahap selanjutnya adalah untuk menyederhanakan data agar menjadi informasi yang dapat digunakan dalam menjelaskan permasalahan penelitian. Pada tahap ini analisis data dilakukan setelah semua informasi dianggap cukup memadai oleh peneliti. Langkah yang dilakukan untuk menganalisis data yaitu melakukan penyederhanaan informasi yang diperoleh dengan memilah-milahkan

informasi berdasarkan kategori yang telah disiapkan dalam daftar wawancara dengan menggunakan teori-teori maupun pendapat yang disinggung dalam tinjauan pustaka sehingga dapat ditafsirkan untuk merumuskan kesimpulan penelitian.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun dan Effendi, 1989:3).

Macam-Macam Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah:

- a. Keandalan sebagai variabel bebas 1 (X1)
- b. Ketanggapan sebagai variabel bebas 2 (X2)
- c. Keyakinan sebagai variabel bebas 3 (X3)
- d. Empati sebagai variabel bebas 4 (X4)
- e. Keterwujudan sebagai variabel bebas 5 (X5)
- f. Kepuasan Masyarakat sebagai variabel terikat (Y)

Berdasarkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, maka data dianalisis secara deskriptif dan kuantitatif. Model analisis yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Analisis secara deskriptif mengenai hubungan antara prosedur izin usaha perdagangan terhadap kepuasan Masyarakat
2. Metode analisis regresi linier dengan rumus: (Sudjana, 1999:47)

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

X_1 = Kehandalan

X_2 = Ketanggapan

X_3 = Keyakinan

X_4 = Empati

X_5 = Keterwujudan

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien Regresi (Parameter)

b_0 = Konstanta (Intercept)

e_i = Faktor Kesalahan

Selanjutnya untuk menentukan hubungan dan tingkat signifikan digunakan $\alpha = 0.05$ atau 5% dapat diuji dengan menggunakan uji-F dan uji-t melalui program SPSS 19.0.

Sedangkan untuk melihat hubungan antar variabel digunakan analisis korelasi. Adapun kriteria korelasi dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1.
Kriteria Koefisien Korelasi

No.	Koefisien	Keterangan
1.	0	Tidak ada korelasi antara dua variabel
2.	$>0 - 0,25$	Korelasi Sangat Lemah
3.	$0,25 - 0,5$	Korelasi Cukup
4.	$0,5 - 0,75$	Korelasi Kuat
5.	$0,75 - 0,99$	Korelasi Sangat Kuat
6.	1	Korelasi Sempurna

Sumber: Sulyanto. (2006)

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Tengah

Aceh Tengah merupakan salah satu kabupaten yang terletak ditengah-tengah Provinsi Aceh. Secara geografis Kabupaten Aceh Tengah berada pada posisi antara 4°10"-4°58" LU dan 96°18" - 96°22" BT. Wilayahnya yang seluas 431.839 Ha atau setara dengan 4.318,39 Km², berbatasan langsung dengan Kabupaten Bener Meriah dan Bireuen di sebelah utara, Kabupaten Gayo Lues di sebelah selatan, Kabupaten Nagan Raya dan Pidie di sebelah barat, serta Kabupaten Aceh Timur di sebelah timur. Secara administrative, wilayahnya terbagi menjadi 14 kecamatan yang meliputi 269 desa/ kampung definitif dan 27 kampung persiapan. Pada Triwulan 1 tahun 2011, jumlah penduduknya mencapai 202.114 jiwa dengan kepadatan rata-rata 47 jiwa/Km². Keadaan penduduk berdasarkan suku bangsa, Kabupaten Aceh Tengah merupakan daerah yang majemuk dengan komposisi penduduk bersuku Gayo ± 60%, suku Jawa 30%, Aceh Pesisir 5%, dan sisanya merupakan suku lainnya seperti Batak, Padang, Cina, dsb dengan mayoritas penduduk beragama Islam yakni sebanyak 97%. Mata pencaharian penduduknya didominasi oleh kegiatan pertanian dengan tenaga kerja sebesar 80%, disusul lapangan pekerjaan disektor perdagangan sebanyak 8%, sektor jasa sebesar 5% dan sektor lainnya sebesar 7%. Berikut disajikan data Penduduk Kabupaten Aceh Tengah berdasarkan kecamatan Tahun 2008.

Kabupaten Aceh Tengah memiliki topografi wilayah bergunung dan berbukit dengan ketinggian rata-rata bervariasi antara 200 – 2.600 meter di atas permukaan laut. Penggunaan lahannya didominasi oleh kawasan hutan seluas 280.647 Ha atau 64,98% dari luas wilayah, dan sisanya berupa tanah bangunan, sawah, tegal/ kebun, lading/huma, padang rumput, rawa-rawa, kolam, tambak, perkebunan dan areal peruntukan lainnya. Pada umumnya jenis tanahnya bervariasi, 68% diantaranya terdiri dari tanah podsolik coklat dan merah kuning dengan tekstur liat berpasir, struktur remuk, konsistensi gembur permeabilitas sedang. Keadaan tersebut menjadikan Aceh Tengah sebagai daerah yang subur dan menjadi pusat produksi hasil pertanian dataran tinggi di Provinsi Aceh. Sesuai dengan letak geografisnya, iklimnya termasuk iklim equatorial, dengan jumlah hari hujan rata-rata 137 hari/ tahun dan curah hujan rata-rata 1.822 mm/tahun. Suhu udara rata-rata berkisar pada 20 derajat celsius dengan kelembaban nisbi antara 80 – 84%.

Kabupaten ini memiliki sebuah Danau yang diberi nama Danau Laut Tawar. Danau tersebut dikelilingi oleh perbukitan yang ditumbuhi pohon Pinus Merkusi. Luas Danau ini sekitar 5.472 Ha dengan air yang bersumber dari sejumlah mata air dan 21 buah sungai kecil termasuk sebuah sungai besar "Krueng Peusangan" yang saat ini sedang akan dibangun Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA).

Dalam beberapa tahun terakhir, perekonomian Kabupaten Aceh Tengah terus mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan. Pada tahun 2010, income

perkapita sebesar Rp. 5,27 juta atau setara US\$ 620 (asumsi 1US\$ = Rp. 8.550) dan laju pertumbuhan ekonomi rata-rata sebesar 6,02 persen per tahun.

Mengenai jumlah penduduk Kabupaten Aceh Tengah pada Tahun 2011 tercatat 179.545 jiwa (*BPS Tahun 2011*). Persebaran penduduk sebagian besar terkonsentrasi di daerah perkotaan yang umumnya memiliki fasilitas sarana dan prasarana infrastruktur yang lebih baik. Konsentrasi penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Bebesen, Kecamatan Silih Nara, Kecamatan Lut Tawar dan Kecamatan Pegasing.

Sebagian besar penduduk Kabupaten Aceh Tengah merupakan mayoritas Suku Gayo, kemudian diikuti oleh Suku Jawa, Aceh, Minang, Batak dan Tionghoa. Penduduk Kabupaten Aceh Tengah mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, sehingga kenaikan dan penurunannya cukup signifikan karena aksesibilitas dan mobilitas penduduk dari dan ke daerah ini cukup tinggi.

Sedangkan berdasarkan potensi ekonomi Kabupaten Aceh Tengah memiliki sumber daya alam yang cukup beragam dan potensial bagi kegiatan investasi dan perdagangan. Beberapa sektor unggulan yang prospektif untuk dikembangkan masih diarahkan pada sektor pertanian sebagai sektor dominan, disamping sektor lain yang juga cukup potensial seperti sektor perikanan, peternakan, industri dan pariwisata. Beragamnya potensi yang dimiliki ini, sebagaia besar belum dimanfaatkan secara optimal akibat kurangnya sarana pendukung dan penguasaan teknologi termasuk tenaga skill, sehingga memberikan peluang yang cukup besar untuk pengembangan/ pemberdayaan ekonomi yang berbasis kerakyatan.

B. Gambaran Umum dan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Aceh Tengah.

Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Aceh Tengah dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Aceh Tengah Nomor 28 Tahun 2004 dan diimplementasikan dengan Keputusan Bupati Aceh Tengah Nomor : 3126 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas Jabatan Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Aceh Tengah serta diperkuat dengan Keputusan Bupati Nomor : 4203 Tahun 2006 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemrosesan dan Penandatanganan Pelayanan/Perijinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Aceh Tengah.

Jika dibandingkan dengan Kabupaten/Kota lainnya yang mejadi tetangga Kabupaten Aceh Tengah, seperti Kabupaten Aceh Timur, Lhoksmawe, Kabupaten Bireuen dan sebagainya, Kabupaten Aceh Tengah tergolong Kabupaten yang sedang berkembang, dapat dipahami bahwa kondisinya sangat serba terbatas dan serba kekurangan. Oleh sebab itu, suatu hal yang wajar jika pelayanan Publik di Kabupaten ini berjalan tidak optimal.

Dengan kondisi yang sedang berkembang dan serba terbatas pemerintah Kabupaten Aceh Tengah terus berbenah dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, pemerintah Kabupaten Aceh Tengah menyusun langkah – langkah strategis yang didukung oleh perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan sumber daya manusia, yang berkompeten bagi setiap instansi, merancang program yang sesuai dengan kondisi masyarakat didaerah tersebut.

Salah satu langkah strategis yang dimaksud adalah dengan mendirikan kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya dalam penelitian ini disebut dengan Kantor P2TSP. Tujuan pemerintah Kabupaten Aceh Tengah mendirikan kantor ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan dan non perizinan. Secara lebih gamblang berikut ini akan diuraikan struktur organisasi P2TSP, konsep pembentukan, tugas, fungsi dan kewenangannya.

1. Struktur Organisasi Kantor P2TSP

Dalam struktur organisasi pemerintah Kabupaten Aceh Tengah, Kantor P2TSP merupakan salah satu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Aceh Tengah yang bertugas membantu Bupati dalam mengurus bidang perizinan dan non perizinana. Dalam peraturan Bupati Aceh Tengah No 16 tahun 2009 tentang rincian tugas pemangku jabatan struktural lembaga teknis Aceh Tengah, dijelaskan secara gamblang tentang struktur organisasi P2TSP yang terdiri dari :

- a. Kepala Kantor;
- b. Sub Bagian Tata Usaha;
- c. Seksi Pelayanan Perizinan dan non perizinan;
- d. Seksi Data, informasi dan pengaduan masyarakat;
- e. Seksi koordinasi dan penelitian lapangan;
- f. Tim teknis;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Berdasarkan peraturan tersebut diatas, dijelaskan bahwa Kepala Kantor P2TSP berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris Daerah (SEKDA). Dalam menggambarkan pengaturan terhadap tugas tugas pemisahan wewenang dan tanggung jawab masing – masing bagian, maka dalam hal ini akan diuraikan tugas dan kewenangan masing – masing.

a. Kepala Kantor P2TSP

- 1) Memimpin dan membina Kantor P2TSP dalam pelaksanaan tugas yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku dan kebijakan pemerintah daerah.
- 2) Menyiapkan kebijakan umum daerah dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 3) Menyiapkan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan terpadu satu pintu didaerah yang menjadi tanggung jawab sesuai dengan kebijakan umum yang telah ditetapkan oleh Bupati.
- 4) Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik sesuai dengan bidang tugasnya.
- 5) Melaksanakan kerja sama dan koordinasi dengan instansi dan/ atau lembaga lainnya yang menyangkut bidang pelayanan perizinan terpadu satu pintu

6) Kepala kantor P2TSP dibantu oleh sub bagian tata usaha, seksi pelayanan perizinan dan non perizinan seksi data, informasi dan pengaduan masyarakat; seksi koordinasi dan penelitian lapangan; tim teknis; dan kelompok jabatan fungsional lainnya.

b. Sub Bagian Tata Usaha.

Sub bagian tata usaha adalah unsur pembantu Kepala Kantor dibidang pembinaan dan pengelolaan administrasi umum. Sub bagian tata usaha dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala kantor. Tugasnya adalah untuk melakukan pembinaan dan pengelolaan administrasi secara umum, perlengkapan, kepegawaian, penataan arsip dan dokumentasi, organisasi dan ketatalaksanaan hubungan masyarakat dan koordinasi penyusunan perencanaan strategis, program kerja, evaluasi dan pelaporan serta pelayanan administrasi.

c. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Seksi pelayanan perizinan dan non perizinan adalah unsur pelaksanaan teknis dibidang perizinan dan non perizinan. Seksi ini dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala kantor. Tugas seksi ini adalah melaksanakan pengumpulan bahan dan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.

d. Seksi Data, Informasi dan Pengaduan Masyarakat.

Seksi data, informasi dan pengaduan masyarakat adalah unsur pelaksanaan teknis dibidang data, informasi pengaduan masyarakat. Seksi ini dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala kantor. Tugas seksi data, informasi dan pengaduan masyarakat adalah melaksanakan pengumpulan bahan dan petunjuk teknis dan penyusunan data, informasi dan pengaduan masyarakat.

e. Seksi Koordinasi Penelitian Lapangan

Seksi koordinasi penelitian lapangan adalah unsur pelaksanaan teknis dibidang koordinasi dan penelitian lapangan. Seksi ini dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor. Seksi koordinasi dan penelitian lapangan bertugas melaksanakan koordinasi dan penelitian lapangan terhadap dokumen yang akan dikeluarkan pemerintah yang merupakan bukti legalitas yang sah untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Tugas – tugas lainnya adalah melaksanakan kebijakan tugas kedinasan yang diberikan oleh Kepala Kantor.

f. Tim Teknis

Tim Teknis terdiri dari pejabat Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait, yang mempunyai kompetensi dan kemampuan

sesuai dengan bidangnya. Tim teknis memiliki kewenangan dan tugas untuk memberikan saran Rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan kepada Kepala Satuan Kerja perangkat Daerah yang secara teknis dengan unit pelayanan perizinan terpadu dan kepada Kepala Kantor yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa organisasi P2TSP Kabupaten Aceh Tengah memiliki struktur organisasi yang baik dalam menjalankan operasional. Masing-masing seksi memiliki wewenang, tugas dan tanggung jawab masing-masing yang sudah diatur sesuai dengan kebutuhan organisasi. Kantor P2TSP Sangat berperan membantu Bupati selaku kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan terhadap publik.

Dari pengamatan yang dilakukan, pelaksanaan kegiatan di kantor P2TSP Kabupaten Aceh Tengah, dilakukan sesuai jam kerja pegawai pemerintah Aceh. Pada hari senin sampai hari Kamis, kantor P2TSP buka mulai pukul 08.00 sampai pukul 14.00 WIB, pada hari jum'at jam kerja dimulai dari pukul 08.00 sampai 12.15 WIB. Sedangkan pada hari Sabtu seperti hari biasa mulai pukul 08.00 sampai pukul 14.00 WIB, hari Minggu dan hari – hari besar keagamaan lainnya libur. Seluruh bentuk pelayanan terhadap masyarakat dilaksanakan di loket pelayanan

perizinan dengan maksud memberikan kemudahan kepada masyarakat dan menyederhanakan sistem dalam pelayanan.

2. Konsep Pembentukan, Tugas, Fungsi dan Kewenangannya.

a. Konsep Pembentukan

Sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, tuntutan yang lebih terbuka serta perkembangan globalisasi yang memicu peningkatan dalam bidang pelayanan publik, maka model birokrasi tradisional dianggap sudah tidak memadai lagi. Untuk itu, diperlukan suatu model pelayanan baru yang mampu beradaptasi dengan tuntutan perubahan, sehingga mampu menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat serta mampu merespon berbagai perubahan yang terjadi dengan cepat.

Berkenaan dengan hal tersebut, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara juga mengeluarkan surat keputusan dengan Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam surat keputusan tersebut dijelaskan beberapa model penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

- 1) Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Terpusat, pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait.

- 3) Terpadu, pola pelayanan publik yang meliputi : pertama, Terpadu Satu Atap (TSA). Pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Kedua, terpadu satu pintu meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Lebih lanjut pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolanya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam kaitan itu, pelayanan terpadu satu pintu Aceh Tengah dibentuk dalam rangka memberikan pelayanan perizinan yang prima dan satu pintu, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus surat izin dan sekaligus dapat mendorong terciptanya usaha masyarakat ke arah yang lebih kondusif.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah dibentuk berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 5 Tahun 2008, tanggal 24 Desember 2008 M, bertepatan dengan tanggal 26 Dzulhijjah 1429 H. Kantor P2TSP merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

Kantor P2TSP merupakan kantor yang membidangi masalah perizinan dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dari dokumentasi yang dimiliki kantor P2TSP Kabupaten Aceh Tengah, diketahui bahwa tujuan berdirinya kantor tersebut adalah :

- 1) Meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan professional
- 2) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.
- 3) Meningkatnya Prosedur pelayanan publik
- 4) Meningkatkan pendapatan asli Daerah.

b. Tugas, Fungsi dan kewenangan KP2TSP

Bila diperhatikan PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006 dan Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 5 tahun 2008 tanggal 24 desember 2008 M tentang pembentukan kantor P2TSP, dapat dipahami bahwa esensi kebijakan yang dilakukan adalah bermuara pada penyediaan kemudahan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka memperlancar proses perizinan. Dengan demikian, kantor P2TSP memiliki tugas pokok dan berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang perizinan dan non perizinan, serta menyiapkan kebijakan teknis bidang perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa antara lain fungsi kantor P2TSP Kabupaten Aceh Tengah adalah :

- 1) Melaksanakan pengendalian urusan ketatausahaan kantor
- 2) Menyusun program kerja kantor
- 3) Menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan
- 4) Melaksanakan administrasi pelayanan perizinan
- 5) Memantau dan mengevaluasi proses pemberian pelayanan perizinan
- 6) Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya dibidang pelayanan perizinan
- 7) Melaksanakan tugas – tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas dan fungsinya sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, dapat dipahami bahwa kewenangan kantor P2TSP Kabupaten Aceh Tengah meliputi, antara lain :

- 1) Menyiapkan kebijakan dan pedoman pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan
- 2) Melayani perizinan dan non perizinan secara terpadu
- 3) Melakukan pengendalian pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 4) Melaksanakan pungutan biaya perizinan dan non perizinan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.
- 5) Menyiapkan dokumen keputusan perizinan dan non perizinan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.

- 6) Memberikan informasi, menerima dan menindaklanjuti pengaduan dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 7) Melakukan koordinasi dengan SKPD terkait.
- 8) Melakukan pembinaan kepegawaian dilingkungan KP2TSP
- 9) Mengusahakan dan mengatur dana yang diperlukan dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan
- 10) Menyusun penetapan kinerja dibidang pelayanan perizinan terpadu satu pintu.
- 11) Menyusun penetapan kinerja dibidang pelayanan perizinan terpadu
- 12) Menyusun LPPD/ LKPJ tahunan sesuai dengan bidang tugasnya
- 13) Menyusun bahan dan evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan.

Atas dasar tugas, fungsi dan kewenangan yang diberikan, maka izin yang dilayani oleh kantor P2TSP Aceh Tengah saat adalah sebagai berikut :

- 1) Izin mendirikan bangunan
- 2) Izin pemasangan reklame
- 3) Izin gangguan (HO)
- 4) Izin tempat usaha
- 5) Izin usaha perdagangan (IUP)
- 6) Tanda daftar perusahaan (IDP)

- 7) Tanda daftar gudang (TDG)
- 8) Izin usaha jasa konstruksi (IUJK)
- 9) Izin usaha industri dan tanda daftar industri (TDI)
- 10) Izin pemakaian kekayaan daerah
- 11) Izin kilang padi
- 12) Izin usaha restoran dan rumah makan
- 13) Izin usaha rekreasi dan hiburan umum.
- 14) Izin pendirian pusat kebugaran
- 15) Izin kesehatan
- 16) Izin hotel dan losmen
- 17) Izin penjualan dan penyaluran obat – obat hewan dan pertanian
- 18) Izin salon dan tukang pangkas
- 19) Izin pendirian lembaga pendidikan non formal

Dari uraian di atas, maka adapun yang menjadi tujuan pembentukan kantor P2TSP adalah : (a) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang perizinan dan non perizinan; (b) untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam bidang pelayanan publik; (c) mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat. Sasaran yang ingin dicapai adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak – hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sejak berdiri sampai sekarang, kantor P2TSP Kabupaten Aceh Tengah sudah melaksanakan sebagian tugas dan fungsinya, meskipun belum efektif

disebabkan kurangnya personil, tidak mendukungnya sarana dan prasarana kantor, dan masih rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki.

C. Analisis Prosedur

Sesuai dengan permasalahan pokok dalam penelitian adalah Prosedur pemberian izin usaha perdagangan dan hubungannya dengan kepuasan masyarakat dalam mengelola usaha pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tengah. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tengah ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 100 orang responden, yang diikuti dengan wawancara.

Hasil penilaian tingkat kepuasan masyarakat dalam mengelola usaha dengan prosedur pemberian SIUP pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tengah ini didasarkan pada 12 indikator yang meliputi : responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian, kelangsungan hidup, keterbukaan/transparansi, empati, efektivitas, produktivitas, efisiensi, kepuasan, keadilan,. Masing-masing indikator tersebut terdiri dari beberapa item (sub indikator) dan setiap item terdiri dari satu pertanyaan/pernyataan.

Analisis tentang tingkat kepuasan ini dimulai dengan menganalisis setiap item (sub indikator) yang ada dalam setiap indikator. Setelah setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item (bobot) dalam satu indikator tersebut dicari rata-rata dan dicari intervalnya sehingga akan diperoleh rentang skor (bobot) untuk menganalisis tingkat kinerja setiap indikator. Setelah

semua indikator diukur tingkat kepuasannya kemudian mengukur (menentukan) tingkat kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Aceh Tengah.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, status perkawinan, tingkat pendidikan, pekerjaan maupun rata-rata tingkat pendapatan perbulan dari para masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, penulis kemudian mengidentifikasi karakteristik responden seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

No.	Uraian	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis kelamin ▪ Laki-laki ▪ Perempuan	56 44	56,0 44,0
2.	Usia ▪ < 20 tahun ▪ 21 – 30 tahun ▪ 31 – 40 tahun ▪ 41 – 50 tahun ▪ 51 – 60 tahun	26 31 25 17 1	26.0 31.0 25.0 17.0 1.0
3.	Status perkawinan ▪ Belum kawin ▪ Kawin	45 55	45.0 55.0
4.	Pendidikan terakhir ▪ SLTP ▪ SLTA ▪ Akademi/Dipl. ▪ Sarjana ▪ Pascasarjana	8 32 30 25 5	8.0 32.0 30.0 25.0 5.0
5.	Pekerjaan ▪ Pegawai Negeri Sipil ▪ Pegawai Swasta ▪ Wiraswasta ▪ Pelajar/Mahasiswa ▪ Ibu Rumah Tangga	10 11 27 44 8	10.0 11.0 27.0 44.0 8.0

Lanjutan Tabel 4.1.

5.	Penghasilan perbulan		
	▪ < Rp. 1.000.000,-	43	43.0
	▪ Rp. 1.000.000 – 1.999.999,-	34	34.0
	▪ Rp. 2.000.000 – 2.999.999,-	19	19.0
	▪ Rp. 3.000.000 – 3.999.999,-	3	3.0
	▪ Rp. 4.000.000,-	1	1.0
Jumlah		100	100.0

Sumber : Data Primer diolah, (2014)

Berdasarkan hasil penelitian dari Tabel 4.1, di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 56 orang atau 56,0% terdiri dari responden laki-laki dan sebanyak 44 orang atau 44,0% terdiri dari responden perempuan, dengan demikian jumlah masyarakat laki-laki lebih mendominasi dalam penelitian ini, dibandingkan dengan masyarakat perempuan.

Berdasarkan usia masyarakat dapat dijelaskan bahwa sebanyak 26 orang atau 26,0% berusia kurang dari 20 tahun, masyarakat dengan tingkat usia 21 s/d 30 tahun sebanyak 31 orang atau 31,0% dari total responden, responden dengan tingkat usia 31 s/d 40 tahun sebanyak 25 orang atau 25,0%, kemudian responden dengan usia 41 s/d 50 tahun sebanyak 17 orang atau 17,0% dan responden dengan tingkat usia 51 - 60 tahun sebanyak 1 orang atau 1,0% dari total responden.

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat dijelaskan bahwa sebanyak 45 orang atau 45,0% berstatus belum menikah, sebanyak 55 orang atau 55,0% berstatus telah menikah.

Kemudian karakteristik responden selanjutnya adalah mengenai tingkat pendidikan responden, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 8 orang atau 8,0% berpendidikan terakhir SLTP, sebanyak 32 orang atau 32,0% responden berpendidikan SLTA, sebanyak 30 orang atau 30,0% berpendidikan setingkat Akademi/Diploma dan sebanyak 25 orang atau 25,0%, responden berpendidikan

terakhir Sarjana dan responden dengan pendidikan Pascasarjana sebanyak 5 orang atau 5,0% dari total sampel.

Mengenai pekerjaan responden dapat dijelaskan bahwa sebanyak 10 orang atau 10.0% sebagai Pegawai Negeri Sipil, sebanyak 11 orang atau 11.0% sebagai pegawai swasta, sebanyak 27 orang atau 27.0% sebagai wiraswasta, sebanyak 44 orang atau 44.0% sebagai pelajar/mahasiswa dan sebanyak 8 orang atau 8.0% sebagai ibu rumah tangga, sehingga dalam penelitian pelajar/mahasiswa merupakan kelompok masyarakat yang paling banyak menggunakan jasa pelayanan SIUP pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tengah.

Karakteristik responden yang terakhir adalah mengenai tingkat pendapatan responden dimana dapat dijelaskan bahwa sebanyak 43 orang atau 43.0% mempunyai tingkat pendapatan kurang dari Rp, 1,000,000,-, sebanyak 34 orang atau 34,0%, responden mempunyai tingkat pendapatan sebesar Rp, 2,000,000 s/d 2,999,999,- dan 19 orang atau 19,0%, sebanyak 3 orang atau 3,0% responden mempunyai tingkat pendapatan Rp, 3,000,000 - 3,999,999,-, dan responden dengan tingkat pendapatan lebih dari Rp, 4,000,000,- sebanyak 1 orang atau 1,0% dari total responden.

2. Hasil Pengujian Instrumen

▪ Pengujian Validitas

Pengujian validitas data dalam penelitian ini menggunakan uji *Pearson product-moment coefficient of correlation* dengan bantuan SPSS version 15.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua pernyataan mempunyai nilai korelasi diatas nilai kritis 5% yaitu di atas 0,195 (Lihat Tabel Nilai Kritis Korelasi *r Product-Moment* untuk $n = 100$). Ini berarti bahwa data yang diperoleh adalah valid dan dapat dipergunakan untuk penelitian, seperti dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas

No. Pernyataan	Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis 5% (N=100)
1. A1	Kehandalan	0,686	0,195
2. A2		0,828	
3. A3		0,665	
4. A4		0,804	
5. A5		0,394	
6. B1	Ketanggapan	0,635	0,195
7. B2		0,739	
8. B3		0,767	
9. B4		0,742	
10. C1	Keyakinan	0,918	0,195
11. C2		0,837	
12. C3		0,696	
13. C4		0,915	
14. D1	Empati	0,879	0,195
15. D2		0,874	
16. D3		0,896	
17. D4		0,845	
18. D5		0,842	
19. E1	Keterwujudan	0,921	0,195
20. E2		0,897	
21. E3		0,838	
22. E4		0,838	

Lanjutan Tabel 4.2.

23.	F1	Kepuasan Masyarakat	0,683	0,195
24.	F2		0,687	
25.	F3		0,625	
26.	F4		0,853	
27.	F5		0,848	

Sumber: Data Primer (2014), (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2. di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya dinyatakan valid, sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

▪ Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten juga dilakukan secara statistik yaitu dengan menghitung besarnya Cronbach *Alpha* dengan bantuan program SPSS version 15.0. Hasilnya seperti yang terlihat di tabel dibawah yang menunjukkan bahwa instrumen dalam penelitian ini reliabel (handal) karena nilai alphanya lebih besar dari 0,60 (Malhotra, 1996).

Tabel 4.3
Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha)

No.	Variabel	Rata-rata	Jumlah Variabel	Nilai Alpha	Kehandalan
1.	Kehandalan (x1)	4,150	5	0,631	Handal
2.	Ketanggapan (x2)	4,133	4	0,694	Handal
3.	Keyakinan (x3)	3,663	4	0,867	Handal
4.	Empaty (x4)	3,900	5	0,922	Handal
5.	Keterwujudan (x5)	3,795	4	0,895	Handal
6.	Kepuasan Masyarakat (Y)	4,154	5	0,793	Handal

Sumber: Data Primer (2014) (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.3. diatas menunjukkan bahwa nilai alpha untuk masing-masing variabel yaitu variabel kehandalan (x1) diperoleh nilai alpha sebesar 63,1 persen, variabel ketanggapan (x2) diperoleh nilai alpha sebesar 69,4 persen, variabel keyakinan (x3) diperoleh nilai alpha sebesar 86,7 persen dan variabel empati (x4) diperoleh nilai alpha sebesar 92,2 persen, variabel keterwujudan (x5) diperoleh nilai alpha sebesar 89,5 persen, dan variabel kepuasan masyarakat diperoleh nilai alpha sebesar 79,3 persen, dengan demikian pengukuran reliabilitas terhadap variabel penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kehandalan memenuhi persyaratan yang dipersyaratkan oleh Malhotra.

3. Pengujian Asumsi Klasik

Dengan menggunakan model regresi linier berganda pada pembahasan analisa data, maka dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu, dimana dalam hal ini ada 2 jenis asumsi yang digunakan yaitu :

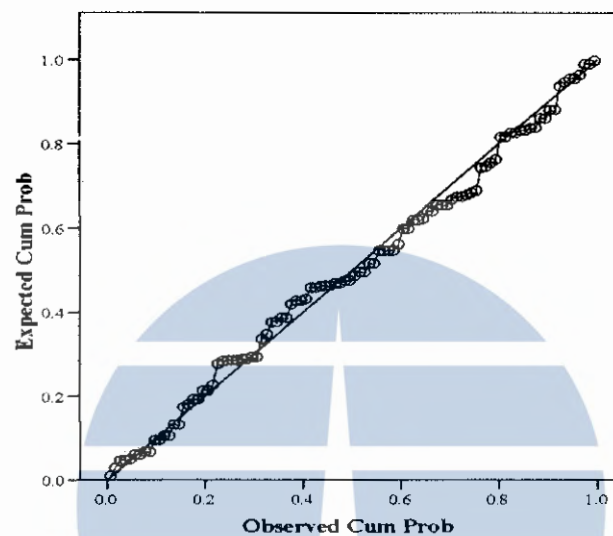
a. Normalitas

Asumsi klasik yang pertama diuji adalah normalitas. Berdasarkan dari gambar normal P -P Plot pada halaman lampiran menunjukkan sebaran *standardrized residual* berada dalam kisaran garis diagonal. Seperti dijelaskan pada gambar berikut ini:

Gambar 1.
Normalitas Kepuasan Masyarakat

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



b. Pengujian Multikolinearitas

Multikolinearitas diuji dengan melihat VIF (Variance Inflating Factor) dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen. Bila $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas atau non multikolinearitas (Santoso, 2006). Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.4

Nilai VIF Variabel Bebas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Kehandalan (x1)	0,805	1,242	Non Multikolinieritas
Ketanggapan (x2)	0,357	2,804	Non Multikolinieritas
Keyakinan (x3)	0,367	2,724	Non Multikolinieritas
Empati (x4)	0,867	1,153	Non Multikolinieritas
Keterwujudan (x5)	0,816	1,225	Non Multikolinieritas

Sumber: Data Primer diolah, (2014)

Berdasarkan Tabel 4.4, diatas dapat dijelaskan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini diperoleh nilai VIF (Variance Inflating Factor) kurang dari nilai 10 dan mempunyai nilai tolerance kurang dari satu, sehingga variabel independen dalam penelitian menunjukkan Non Multikolinieritas.

4. Indikator Kualitas Pelayanan Prosedur Pemberian Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Dengan Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KP2TSP merupakan salah satu instrument pengukuran kepuasan masyarakat yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIUP. Adapun indikator kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

▪ Indikator Kehandalan

Kemampuan kehandalan dari pihak KP2TSP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pelayanan tersebut sangat diharapkan oleh para masyarakat untuk mendapatkan SIUP dengan cepat dan tidak berbelit-belit, sehingga akan menimbulkan persepsi yang positif, jika pelayanan yang diberikan dapat memuaskan atau akan menimbulkan persepsi yang negatif apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Indikator Kehandalan

No.	Variabel	Sgt tdk Setuju		Tdk setuju		Netral		Setuju		Sgt setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1.	Pelaksanaan pelayanan SIUP sesuai dengan jadwal atau waktu yang disusun	0	0,0	5	5,0	3	3,0	48	48,0	44	44,0	4,31
2.	Pihak KP2TSP memiliki perhatian yang serius terhadap masyarakat yang datang mengurus SIUP	0	0,0	6	6,0	3	3,0	62	62,0	29	29,0	4,14
3.	Pihak KP2TSP memiliki kehandalan dalam memberikan informasi dalam pengurusan SIUP	0	0,0	7	7,0	12	12,0	47	47,0	34	34,0	4,08
4.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan oleh pihak pihak KP2TSP	0	0,0	6	6,0	5	5,0	62	62,0	27	27,0	4,10
5.	Penanganan atau pengadministrasian SIUP yang dilakukan pihak KP2TSP sangat akurat	0	0,0	6	6,0	4	4,0	62	62,0	28	28,0	4,12
Rerata												4,15

Sumber : Data Primer diolah, (2014)

Ket :

Fr = Frekwensi

% = Persentase

Berdasarkan Tabel 4.5. di atas dapat dijelaskan bahwa kehandalan pelayanan yang diberikan oleh pihak KP2TSP dipersepsikan secara baik oleh masyarakat, dimana masyarakat menyatakan setuju bahwa kehandalan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh variabel kehandalan sebesar 4,15. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan pihak KP2TSP sudah baik atau sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan tabel diatas juga dapat dilihat nilai dari indikator pelaksanaan pelayanan SIUP sesuai dengan jadwal atau waktu yang disusun mempunyai nilai rata-rata paling tinggi yaitu sebesar 4.31, sedangkan

indikator lainnya mempunyai nilai rata-rata lebih kecil yaitu pihak KP2TSP memiliki keandalan dalam memberikan informasi dalam pengurusan SIUP dengan nilai rata-rata sebesar 4.08.

▪ Indikator Ketanggapan

Pada pembahasan berikut ini akan dibahas mengenai ketanggapan atau bentuk kemauan dari pihak KP2TSP untuk membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan SIUP secara maksimal dari KP2TSP seperti diperlihatkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6
Indikator Ketanggapan

No.	Variabel	Sgt tdk Setuju		Tdk setuju		Netral		Setuju		Sgt Setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1.	KP2TSP memiliki prosedur kewenangan yang jelas dalam memberikan informasi SIUP kepada masyarakat	0	0,0	4	4,0	4	4,0	42	42,0	50	50,0	4,38
2	Pihak KP2TSP dapat memberikan layanan SIUP dengan cepat dan tepat	1	1,0	4	4,0	5	5,0	55	55,0	35	35,0	4,19
3	Pihak KP2TSP selalu bersedia dalam membantu kesulitan yang dihadapi masyarakat dalam mengurus SIUP	1	1,0	5	5,0	14	14,0	49	49,0	31	31,0	4,04
4.	Pihak KP2TSP memberikan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan masyarakat sangat cepat	1	1,0	6	6,0	19	19,0	48	48,0	26	26,0	3,92
Rerata												4,13

Sumber : Data Primer diolah, (2014)

Ket :

Fr = Frekwensi

% = Persentase

Berdasarkan Tabel 4.6, diatas dapat dijelaskan bahwa variabel ketanggapan pihak KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,13, yang bermakna bahwa masyarakat menyatakan setuju bahwa ketanggapan karyawan dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak KP2TSP. Berdasarkan hasil tabel diatas juga dapat dilihat bahwa indikator KP2TSP memiliki prosedur kewenangan yang jelas dalam memberikan informasi SIUP kepada masyarakat diperoleh nilai rata-rata paling tinggi yaitu sebesar 4.38 sedangkan variabel pihak KP2TSP memberikan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan masyarakat sangat cepat diperoleh nilai rata-rata paling rendah yaitu sebesar 3.92. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat mempunyai persepsi yang positif terhadap ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh pihak KP2TSP.

▪ Indikator Keyakinan

Keyakinan merupakan pengetahuan dan kesopanan para karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat sehingga masyarakat tidak ragu-ragu untuk menyampaikan segala permasalahan yang dihadapi kepada pihak KP2TSP sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7
Indikator Keyakinan

No.	Variabel	Sgt tdk Setuju		Tdk setuju		Netral		Setuju		Sgt Setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1	Pihak KP2TSP memiliki kompetensi/kemampuan yang meyakinkan dalam menjalankan setiap tugasnya	1	1,0	21	21,0	17	17,0	33	33,0	28	28,0	3,66
2	Perasaan nyaman selama berurusan pihak KP2TSP menjadi ciri bahwa pegawai dapat memberikan rasa nyaman	3	3,0	7	7,0	25	25,0	47	47,0	18	18,0	3,70
3	Kesabaran pegawai KP2TSP dalam melayani dan menangani berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat	2	2,0	5	5,0	31	31,0	44	44,0	18	18,0	3,71
4	Dalam memberikan pelayanan pihak KP2TSP selalu didukung oleh personil dengan kemampuan yang tinggi	1	1,0	21	21,0	22	22,0	31	31,0	25	25,0	3,58
Rerata												3,66

Sumber : Data Primer diolah, (2014)

Ket :

Fr = Frekwensi

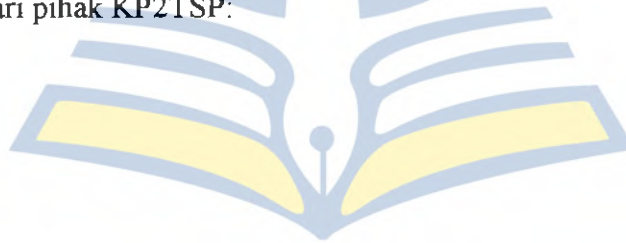
% = Persentase

Berdasarkan Tabel 4.7. di atas dapat dijelaskan bahwa pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan akan dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat, sehingga masyarakat mau menggunakan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh pihak KP2TSP. Hal ini tercermin dari nilai rerata dari variabel tersebut, dengan diperoleh nilai rerata sebesar 3,66, atau masyarakat menyatakan setuju, bahwa keyakinan masyarakat terhadap kemampuan, pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki oleh pihak KP2TSP dapat mempengaruhi masyarakat untuk terus menggunakan jasa pelayanan SIUP tersebut. Dalam penelitian ini

juga dapat dilihat nilai paling tinggi dari indikator keyakinan yaitu kesabaran anggota KP2TSP dalam melayani dan menangani berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat dengan nilai rata-rata sebesar 3.71 dan indikator pihak KP2TSP memiliki kompetensi/kemampuan yang meyakinkan dalam menjalankan setiap tugasnya mempunyai nilai rata-rata paling rendah yaitu sebesar 3.66. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat mempunyai persepsi yang positif tentang keyakinan pelayanan yang diberikan oleh pihak KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.

▪ **Indikator Empati**

Empati yang merupakan bentuk kepedulian dari pihak KP2TSP untuk memberikan perhatian khusus kepada setiap masyarakat, sehingga setiap masyarakat merasa mendapatkan pelayanan secara optimal dan tanpa mendapatkan perbedaan pelayanan. Tabel berikut ini akan menjelaskan mengenai bentuk kepedulian dari pihak KP2TSP:



Tabel 4.8
Indikator Empati

No.	Variabel	Sgt tdk Setuju		Tdk setuju		Netral		Setuju		Sgt Setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1.	Pihak KP2TSP memiliki perhatian secara individu terhadap masyarakatnya, tanpa memandang status sosialnya	2	2,0	5	5,0	25	25,0	30	30,0	38	38,0	3,97
2.	Anggota KP2TSP memiliki perhatian secara personal kepada masyarakatnya	0	0,0	8	8,0	26	26,0	41	41,0	25	25,0	3,83
3.	Pemahaman pegawai KP2TSP akan kebutuhan dan perasaan masyarakat sangat tinggi	1	1,0	5	5,0	19	19,0	42	42,0	33	33,0	4,01
4.	Kesungguhan pihak KP2TSP terhadap kepentingan masyarakat sangat diutamakan	3	3,0	2	2,0	26	26,0	43	43,0	26	26,0	3,87
5.	Keluwesannya atau kesesuaian jam kerja pihak KP2TSP dengan kepentingan masyarakat tidak terbatas	0	0,0	8	8,0	27	27,0	40	40,0	25	25,0	3,82
Rerata												3,90

Sumber : Data Primer diolah, (2014)

Ket :

Fr = Frekwensi

% = Persentase

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas bahwa empati merupakan kepedulian dari seorang karyawan untuk memberikan perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat yang datang menggunakan jasa pelayanan SIUP dimana berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dengan adanya perhatian secara khusus tersebut, masyarakat tertarik untuk menggunakan lebih banyak lagi fasilitas yang diberikan pihak KP2TSP kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari nilai rerata dari variabel empati sebesar 3,90, dengan demikian responden merasakan perhatian (empati) yang tinggi dari pihak KP2TSP. Pada penelitian ini juga dapat

dilihat nilai paling tinggi dari indikator empati yaitu pemahaman anggota KP2TSP akan kebutuhan dan perasaan masyarakat sangat tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4.01 dan indikator keluwesan atau kesesuaian jam kerja pihak KP2TSP dengan kepentingan masyarakat tidak terbatas diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.82, hal ini mengindikasikan bahwa pihak KP2TSP mempunyai empati yang tinggi terhadap masyarakat yang datang mengurus SIUP untuk keperluan usaha perdagangan.

- **Indikator Keterwujudan**

Tangibles (keterwujudan) merupakan wujud dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah berupa kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, maupun adanya kelengkapan dan kesiapan pegawai KP2TSP dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan surat izin usaha perdagangan, tabel berikut ini akan menjelaskan bagaimana bentuk keterwujudan dari pelaksanaan pelayanan surat izin usaha perdagangan. Adapun indikator ini seperti dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Indikator Keterwujudan

No.	Variabel	Sgt tdk Setuju		Tdk setuju		Netral		Setuju		Sgt Setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1.	Peralatan yang dimiliki oleh pihak KP2TSP dalam proses pembuatan SIUP sangat modern	2	2,0	16	16,0	11	11,0	36	36,0	35	35,0	3,86
2	Pihak KP2TSP memiliki ruangan gedung yang bersih nyaman dan indah	2	2,0	16	16,0	15	15,0	47	47,0	20	20,0	3,67
3.	Staf dan anggota KP2TSP selalu berpenampilan rapi, bersih dan mempunyai ciri khas	2	2,0	13	13,0	18	18,0	35	35,0	32	32,0	3,82
4	Penampilan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kantin dan gedung sangat sesuai dengan jasa yang diberikan oleh pihak KP2TSP	1	1,0	9	9,0	16	16,0	54	54,0	20	20,0	3,83
Rerata												3,79

Sumber : Data Primer diolah, (2014)

Ket :

Fr = Frekwensi

% = Persentase

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas bahwa keterwujudan pelayanan yang diberikan oleh pihak pihak KP2TSP berupa fasilitas fisik, peralatan, dan kebersihan maupun interior, sehingga akan mempengaruhi persepsi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan SIUP dengan cepat, hal ini juga merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh pihak pihak KP2TSP memenuhi harapan dari masyarakat. Keterwujudan pelayanan dari pihak KP2TSP juga dapat dilihat dari nilai rerata yang diperoleh dari hasil penelitian dari variabel keterwujudan yaitu sebesar 3,79, yang bermakna bahwa pihak KP2TSP telah memberikan bukti atau wujud pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa yakin dan percaya akan pelayanan yang diberikan tersebut, karena hal ini juga

menjadi cermin dari kinerja pelayanan pegawai yang semakin baik. Dalam penelitian ini indikator keterwujudan yang mempunyai nilai rata-rata paling tinggi adalah peralatan yang dimiliki oleh pihak KP2TSP dalam proses pembuatan SIUP sangat modern dengan nilai rata-rata sebesar 3.86 dan indikator staf dan anggota KP2TSP selalu berpenampilan rapi, bersih dan mempunyai ciri khas mempunyai nilai rata-rata paling rendah yaitu sebesar 3.82. Dengan demikian peralatan untuk membuat SIUP yang dimiliki oleh pihak KP2TSP dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengurusan SIUP hanya diperlukan waktu beberapa menit saja.

5. Indikator Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan suatu komitmen untuk tetap bertahan dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau jasa yang terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10
Kepuasan Masyarakat

No.	Variabel	Sgt tdk Setuju		Tdk setuju		Netral		Setuju		Sgt Setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1.	Pelayanan pegawai kepada masyarakat mempunyai ciri yang khas seperti rasa aman dan nyaman	0	0,0	5	5,0	4	4,0	57	57,0	34	34,0	4,20
2.	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai KP2TSP sangat berkesan di hati masyarakat	0	0,0	4	4,0	6	6,0	69	69,0	21	21,0	4,07
3.	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai KP2TSP selalu berkesan di benak masyarakat	0	0,0	2	2,0	10	10,0	52	52,0	36	36,0	4,22
4.	Kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh anggota KP2TSP menjadi pembeda dan sangat menarik	0	0,0	4	4,0	8	8,0	58	58,0	30	30,0	4,14
5.	Kepuasan masyarakat tercermin dari tingkat keakuratan dan kehandalan pelayanan yang diberikan	0	0,0	4	4,0	7	7,0	60	60,0	29	29,0	4,14
Rerata												4,15

Sumber : Data Primer diolah, (2014)

Ket :

Fr = Frekwensi

% = Persentase

Berdasarkan Tabel 4.10, di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KP2TSP dikatakan sudah baik, hal ini mengakibatkan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KP2TSP dengan diperoleh nilai rerata sebesar 4,15 yang bermakna bahwa responden mempunyai persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karena sudah sesuai dengan harapan masyarakat, karena pihak KP2TSP mempunyai kehandalan dalam menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi oleh

masyarakat, ketanggapan yang diberikan oleh pihak pihak KP2TSP juga sudah baik. Disamping itu keyakinan yang diberikan oleh pihak pihak KP2TSP juga sudah baik, begitu juga dengan sikap empati yang diberikan kepada setiap masyarakat serta adanya keterwujudan pelayanan baik secara fisik maupun non fisik juga sudah memadai.

D. Analisis Pengaruh Prosedur Pemberian Izin Usaha Perdagangan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan suatu sikap keseluruhan terhadap suatu barang dan jasa yang telah diterima oleh masyarakat terhadap pelayanan pihak KP2TSP dalam bentuk pelayanan SIUP. Dengan kata lain kepuasan masyarakat merupakan penilaian evaluatif masyarakat yang dihasilkan dari seleksi secara spesifikasi dan berulang-ulang.

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kehandalan (x_1), ketanggapan (x_2), keyakinan (x_3), empati (x_4) dan keterwujudan (x_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara terinci dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Masyarakat

Nama Variabel	β	Standar Error	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
Konstanta	2.074	0.139	14.936	1,984	0.000
Kehandalan	0.053	0.024	2.210	1,984	0.030
Ketanggapan	0.093	0.040	2.352	1,984	0.021
Keyakinan	0.114	0.030	3.846	1,984	0.000
Empati	0.104	0.025	4.221	1,984	0.000
Keterwujudan	0.121	0.024	4.997	1,984	0.000
R	= 0,837				
R ² _{square}	= 0,701				
Adjusted R ²	= 0,685	F _{hitung}	44.125		
Std. Error of the estimate	= 0,126	F _{tabel}	2,311		
		Sig.	0,000 ^a		

Sumber: Data Primer diolah, (2014)

Berdasarkan dari hasil dari output komputer melalui program SPSS seperti terlihat pada tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut.

$$Y = 2,074 + 0,053x_1 + 0,093x_2 + 0,114x_3 + 0,104x_4 + 0,121x_5$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut:

Koefisien Regresi (β) :

- Dalam penelitian diperoleh nilai konstanta sebesar 2,074, artinya bilamana faktor kehandalan (x₁), ketanggapan (x₂), keyakinan (x₃), empati (x₄) dan keterwujudan (x₅), dianggap konstan, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Surat izin usaha perdagangan yang diberikan oleh pihak KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah adalah sebesar 2,074 pada satuan skala likert atau kepuasan masyarakat masih rendah.

- Koefisien regresi kehandalan (x_1) sebesar 0,053, artinya setiap 100% perubahan dalam variabel kehandalan akan meningkatkan kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Tengah sebesar 5,3% dengan asumsi variabel ketanggapan (x_2), keyakinan (x_3), empati (x_4) dan keterwujudan (x_5) di anggap konstan. Artinya dengan semakin baik kehandalan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan surat izin usaha perdagangan di KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.
- Koefisien regresi ketanggapan (x_2) sebesar 0,114, artinya setiap 100% perubahan (perbaikan) dalam variabel ketanggapan secara relatif akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 11,4% dengan asumsi variabel kehandalan (x_1), keyakinan (x_3), empati (x_4) dan keterwujudan (x_5) di anggap konstan. Artinya dengan semakin baik ketanggapan yang diberikan kepada masyarakat maka secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan surat izin usaha perdagangan di KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.
- Koefisien regresi keyakinan (x_3) sebesar 0,114, artinya setiap 100% perubahan (perbaikan) dalam variabel keyakinan secara relatif akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 11,4% dengan asumsi kehandalan (x_1), ketanggapan (x_2), empati (x_4) dan keterwujudan (x_5) di anggap konstan. Artinya dengan semakin baik tingkat keyakinan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pihak KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.

- Koefisien regresi empati (x4) sebesar 0,104, artinya setiap 100% perubahan (perbaikan) dalam variabel empati secara relatif akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 10,4%, dengan asumsi variabel kehandalan (x1), ketanggapan (x2), keyakinan (x3) dan keterwujudan (x5) di anggap konstan. Artinya dengan semakin baik tingkat empati yang diberikan oleh pihak KP2TSP kepada masyarakat maka secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan surat izin usaha perdagangan di KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.
- Koefisien regresi keterwujudan (x5) sebesar 0,121. Artinya setiap 100% perubahan (perbaikan) dalam variabel keterwujudan secara relatif akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 12,1%, dengan asumsi variabel kehandalan (x1), ketanggapan (x2), keyakinan (x3) dan empati (x4) di anggap konstan. Artinya dengan semakin baik fasilitas dan tampilan fisik yang diberikan oleh pihak KP2TSP kepada masyarakat maka secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan surat izin usaha perdagangan di KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa dari kelima variabel yang diteliti, ternyata variabel keterwujudan dan keyakinan yang diberikan oleh pihak KP2TSP mempunyai pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat karena diperoleh koefisien regresi masing-masing sebesar 12,1 persen dan 11,4 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa keterwujudan dan keyakinan pelayanan yang diberikan oleh pihak KP2TSP dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga masyarakat menjadi semakin

puas terhadap produk SIUP yang ditawarkan oleh pihak KP2TSP. Dengan adanya keterwujudan dan keyakinan seperti adanya penggunaan teknologi modern maupun keyakinan masyarakat terhadap pihak KP2TSP akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

▪ Koefisien Korelasi dan Determinasi

1) Koefisien korelasi (R)

Berdasarkan dari output komputer di atas maka diperoleh koefisien korelasi dalam penelitian diperoleh nilai sebesar 0,854 dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 83,7 persen. Artinya kepuasan masyarakat erat hubungannya dengan faktor-faktor kehandalan (x1), ketanggapan (x2), keyakinan (x3), empati (x4) dan keterwujudan (x5).

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Sementara itu koefisien determinasi yang diperoleh dengan nilai sebesar 0,730 Artinya bahwa sebesar 73,0% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (kepuasan masyarakat) dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan dalam faktor-faktor kehandalan (x1), ketanggapan (x2), keyakinan (x3), empati (x4) dan keterwujudan (x5). Sedangkan selebihnya sebesar 27.0 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar lima variabel seperti dijelaskan di atas.

3) Pengujian Secara Simultan

Berdasarkan hasil pengujian dari uji ANOVA atau uji-F (secara simultan) diperoleh F_{hitung} sebesar 44,125, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 2,311. Hal ini memperlihatkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil perhitungan ini dapat di ambil suatu kesimpulan bahwa menerima hipotesis alternatif dan menolak hipotesis nol, artinya bahwa variabel kehandalan (x1), ketanggapan (x2), keyakinan (x3), empati (x4) dan keterwujudan (x5) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Tengah dalam mendapatkan pelayanan surat izin usaha perdagangan.

4) Hasil Uji-t

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat secara parsial dapat dilihat dari hasil uji-t. Hasil perhitungan yang diperlihatkan pada tabel 4.11 dapat diketahui besarnya nilai t_{hitung} untuk masing-masing variabel dengan tingkat kepercayaan atau derajat signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$.

1. Variabel Kehandalan (x1)

Hasil penelitian terhadap variabel kehandalan (x1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,210 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984, hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,030. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Tengah.

2. Variabel Ketanggapan (x2)

Temuan hasil penelitian terhadap variabel ketanggapan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,352, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984, hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,021. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel ketanggapan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Tengah.

3. Variabel Keyakinan (x3)

Hasil penelitian terhadap variabel keyakinan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,846, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984, hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau probabilitas lebih kecil dari $\alpha = 5\%$. Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel keyakinan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Tengah.

4. Variabel Empati (x4)

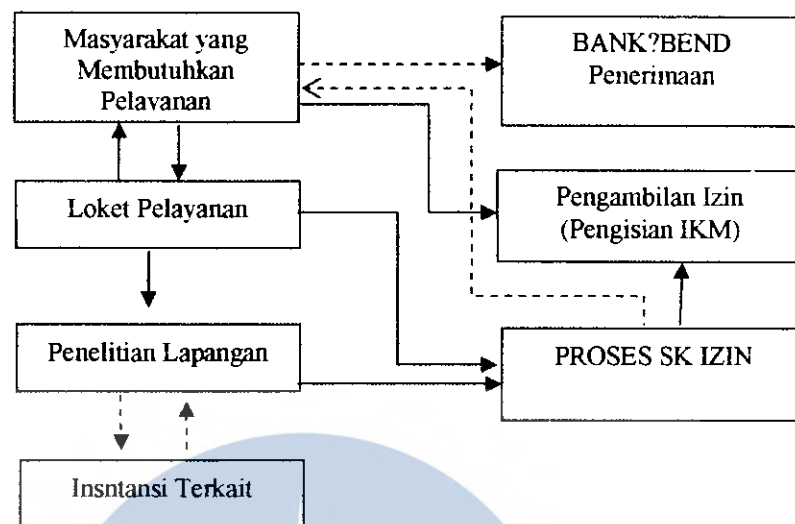
Berdasarkan temuan hasil penelitian terhadap variabel empati diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,221 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984, hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil perhitungan secara statistik memperlihatkan bahwa secara parsial variabel empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Tengah.

5. Variabel Keterwujudan (x5)

Didasarkan pada hasil penelitian terhadap variabel keterwujudan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,997 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984, hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Temuan ini menunjukkan sekaligus membuktikan bahwa secara parsial variabel keterwujudan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Tengah.

E. Model Ideal

Berdasarkan hasil penelitian nilai koefisien regresi dapat dijelaskan bahwa hasil penelitian ini telah menunjukkan pada hasil yang ideal atau hasil penelitian ini sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan perizinan usaha perdagangan. Model ideal dalam penelitian ini dapat dilihat dari hasil koefisien regresi dimana hasil regresi menunjukkan nilai positif, sedangkan hasil uji-t juga menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Adapun mekanisme/alur proses pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah, dapat dijelaskan pada gambar 4.1 berikut ini:



Gambar 4.1.

Model Ideal Pelayanan Perizinan Pada KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah

F. Pembuktian Hipotesis

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat terbukti bahwa hipotesis alternatif dapat diterima bahwa kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Tengah sangat dipengaruhi oleh variabel kehandalan (x_1), ketanggapan (x_2), keyakinan (x_3), empati (x_4) dan keterwujudan (x_5) dengan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 50,725, dan F_{tabel} pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 2,311 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal tersebut menyatakan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Tengah.

Sedangkan secara parsial variabel yang diteliti semuanya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan izin usaha pada KP2TSP Kabupaten Aceh sehingga secara parsial variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keterwujudan

berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan.

Hasil penelitian konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sagita (2014) menyebutkan bahwa peranan Direktorat Lalu Lintas Daerah Sumatera Utara dalam memberikan pelayanan administrasi kepemilikan kendaraan bermotor pada kategori cukup memuaskan ada sebanyak 12 orang (41.7%), sedangkan kategori memuaskan sebanyak 8 orang (22.2%) sedangkan yang menjawab sangat memuaskan ada sebanyak 7 orang (19.4%) yang menjawab kurang memuaskan hanya ada 6 orang (6.7%).

Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang memadai dan selalu ditingkatkan akan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat untuk mendapatkan surat izin usaha perdagangan dengan cepat dan dengan biaya yang terjangkau.

G. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah mempunyai pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat dalam mendapatkan surat izin usaha perdagangan.

Profesionalisme pihak KP2TSP merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang meliputi: pengetahuan dan kecakapannya, menjalankan tugas dan tanggungjawab, mampu melakukan komunikasi dengan baik, penampilan fisik yang baik dan rapi, memperlihatkan gairah kerja dan selalu siap memberikan bantuan, tenang dalam

bekerja dan mampu mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat dengan cepat.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan surat izin usaha perdagangan, maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh pihak KP2TSP yaitu, melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik yang diposisikan untuk menangani masalah surat izin usaha perdagangan (SIUP), melakukan standarnisasi proses pelaksanaan jasa (*service performance process*). Dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu cetak biru jasa yang menggambarkan peristiwa-peristiwa proses jasa dalam suatu diagram alur dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan kegagalan dalam pemberian jasa atau keterlambatan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dengan segera surat izin usaha perdagangan. Memantau kepuasan masyarakat melalui sistem saran dan keluhan, survey masyarakat, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi, sehingga masyarakat akan menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa secara empiris variabel yang diteliti yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keterwujudan mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat yang sedang mengurus surat izin usaha perdagangan pada kantor Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah, hal ini dapat dilihat dari bahwa secara simultan berdasarkan hasil uji-F (simultan) menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, sedangkan secara parsial atau berdasarkan

hasil uji-t juga menunjukkan bahwa masing-masing variabel juga mempunyai pengaruh dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nul ditolak. Apabila nilai koefisien regresi tidak sama dengan nol maka hipotesis alternatif yaitu terdapat hubungan signifikan kualitas pelayanan dalam prosedur izin usaha perdagangan dengan kepuasan masyarakat pada KP2TSP Kabupaten Aceh Tengah dapat diterima.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Aceh Tengah mempunyai persepsi yang positif terhadap variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keterwujudan yang diberikan oleh pihak pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan yang terdiri atas variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keterwujudan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah.
- c. Secara parsial variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat adalah variabel keterwujudan dan keyakinan yang diberikan oleh pihak KP2TSP karena diperoleh koefisien regresi masing-masing sebesar 12,1 persen dan 11,4 persen.
- d. Variabel yang mempunyai pengaruh kecil yaitu variabel kehandalan dan ketanggapan karena diperoleh nilai koefisien regresi lebih kecil yaitu sebesar

0.053 persen untuk variabel kehandalan dan 0.093 untuk variabel ketanggapan., efisiensi, kepuasan, keadilan masing-masing termasuk dalam kriteria sedang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, disusun beberapa saran atau rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Aceh Tengah sebagai berikut .

- a. Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Aceh Tengah diharapkan mampu meningkatkan kondisi yang ada sehingga kinerja organisasi dapat terwujud dengan baik serta untuk kemajuan dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.
- b. Perlu adanya peningkatan kinerja organisasi dari aspek proses yang meliputi indikator kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan keterwujudan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tengah.
- c. Perlu adanya peningkatan kinerja organisasi dari aspek hasil yang meliputi indikator efektivitas, produktivitas, efisiensi, kepuasan, keadilan tanpa memandang status sosial dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Aceh Tengah.
- d. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat terutama dalam pengurusan SIUP, hendaknya pihak Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Aceh Tengah dapat menambah jumlah

personilnya, sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih prima dan masyarakat akan merasa puas.



DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaluddin, 2001, *Manajemen Sumber daya manusia* (MAP 532)
- Arikunto, Suharsimi, 2005, *Manajemen Penelitian*, Cetakan Ketujuh, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Atmosudirdjo, Prajudi, 1996, *Teori Organisasi*, STIA-LAN, Jakarta.
- Bryson, John M, (Penerjemah M. Miftahudin), 2007, *Perencanaan Strategi bagi Organisasi Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Cetakan Pertama, Galang Printika, Yogyakarta.
- Gibson, James L, (Penerjemah Nunuk Adiarni), 2003, *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Goggin, Malcolm L., et al, 1990, *Implementation Theory and Practice : Tward a third generation*, Glenview, Illinois, USA : Foresman and Company.
- Jones, Gareth R, 1995, *Organizational Theory: Text and Cases* Addison Wesley Publishing Company, A & M University, Texas.
- Jaenuddin, 2010, *Polisi, Likuidasi Lembaga, dan Pelayanan Publik*, Jurnal Manajemen USU Medan
- Keban, T. Yermias, 1995, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*”, Makalah, Seminar Sehari, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- , 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, Cetakan Pertama, Gava Media, Yogyakarta.
- Liliweri, Alo, 1997, *Sosiologi Organisasi*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mahmudi, 2004, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.

- Moeleong, Lexy.J., 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Numberi, Freddy, 2000, *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik, MAP UGM, Yogyakarta.
- Olsen, J.B., and Eadie, D.C., 1982, *The Game Plan : Governance with Foresight*, Washington : Council of State Planning Agencies.
- Purwanto, Agus Joko, 2001, *Teknik Teori Organisasi*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan Lembaga Administrasi Negara, 2004, *Teknik Penyusunan Kinerja/Berkinerja Tinggi*, Cetakan Pertama, LAN, Jakarta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan I, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Reksohadiprojo, S., 1999, *Dasar-Dasar Manajemen*, Edisi ke lima, BPFE, Yogyakarta.
- Robbins, P. Stephen, 1994, *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*, Arcan (Terjemahan), Jakarta.
- , 2001, *Perilaku Organisasi, Konsep Kontroversi, Aplikasi*, Prenhallindo (terjemahan), Jakarta.
- Salusu, J, 2003, *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik Nonprofit*, Pt. Grasindo, Jakarta.
- Sagita, 2010, *Peranan Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sumatera Utara Dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kepemilikan Kendaraan bermotor*, Jurnal Manajemen USU Medan.
- Siagian, Sondang P, 2002, *Manajemen Stratejik*, Cetakan Keempat, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- , 2002, *Teori Pengembangan Organisasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 1995, *Method Penelitian Survey*, Cetakan II, Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.

Steers, Richard, M, 1985, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.

Suliyanto. (2006), **Metode Riset Bisnis**, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tarigan, 2010, *Peranan Pelayanan Dinas Perhubungan Daerah Sumatera Utara dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pemerintahan*, Jurnal Manajemen USU Medan.

Usmara A., 2004, *Strategi Organisasi*, Amara Books, Yogyakarta.

Wibowo, Samodra, 1994, *Kebijakan Publik Proses dan Analisa*, Intermedia, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*, Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah.

Peraturan Daerah Kabupaten Aceh Tengah Nomor 28 Tahun 2004 tentang *Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Aceh Tengah*.

Ancok, Djameluddin, 2001, *Manajemen Sumber daya manusia* (MAP 532)

Amstrong, Michael, 1988. *Menjadi Manajer yang lebih baik lagi*, Binarupa Aksara, Jakarta

Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta

Bernadin, H. John & Joyce, E.A. Russell, *Human Resource Management*, McGraw-Hill, inc., Singapura, 1993

Bryson, John M, (Penerjemah M. Miftahudin), 1999 *perencanaan Strategi Organisasi Sosial*, Pustaka Pelajar Yogyakarta.

- Dwiyanto, Agus, 1999, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Effendi, Sofian, 2002, *Materi Kuliah Evaluasi dan Implementasi Kebijakan Publik*, MAP-UGM, Yogyakarta.
- Esman, Milton,J, 1989. *The Element of Institution Building*, Ithaca: Cornell University Press.
- Etzioni, Amitai, 1969. *Organisasi-Organisasi Modern*, terjemahan Suryatim, UI Press, Jakarta.
- Flippo, Edwin B, 1987. *Manajemen Personalia*, edisi keenam, Erlangga Jakarta.
- Gibson, Ivancevich dan Donnely, 1989. *organisasi dan Manajemn*, Erlangga Jakarta.
- Goggin, Malcolm L., et al, 1990. *Implementation Theory and Practice : Tward a third generation*, Glenview, Illinois, USA : Foresman and Company.
- Handyaningrat, Soewarno,1982. *Administrasi pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*, PT.Gunung Agung, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP,1984. *manajemen dasar, Pengertian dan Masalah*, CV Haji Masagung, Jakarta.
- ,1996. *Organisasi dan Motivasi*, Bumi Aksara, Bandung.
- Henry, Nicholas, 1988. *Administrasi Negara, Masalah-masalah Kenegaraan*, Rajawali press, Jakarta.
- Higgins, J.M, 1970, *Organization Policy and Strategic Management*. Hinsdale, III, Dryden Press.
- Jackson, J.H, Morgan,CP, dan Paolillo,J, 1978. *Organization Theory, A Macro Perspective for management*, Prentice-Hall, U.S.A.
- Joedono, S.B, 1974, *Administrasi Pembangunan, sebuah pengantar*, Prisma No.4,4.

- Jones, Gareth R, 1991, *Organizational Theory: Text and Cases* Addison Wesley Publishing Company, A & M University, Texas.
- Kaho, Josef Riwu, 1988. *Prospek Otonomi daerah di Negara RI*, Rajawali Pers.
- Keban, T. Yermias, 1994, *Pengantar Administrasi Publik*, Modul untuk Matrikulasi Administrasi publik, MAP- UGM, Yogyakarta.
- , 1995, *Kinerja Organisasi Publik*, Bahan seminar sehari dalam rangka purna tugas Drs. Sedyono, Fisipol- UGM, Yogyakarta.
- , 1998, *Cara Pengukuran Variabel Penelitian*, UGM Yogyakarta.
- Kleden, Ignas, 1987. *Sikap Ilmiah dan Kritik Kebudayaan*, LP3ES, Jakarta
- Mitchell, B. Bruce. Setiawan dan Rahmi, Dwita Hadi, 2000, *Pengelolaan Sumberdaya dan Lingkungan*, Cetakan Pertama
- Moeleong, Lexy.J, 1995, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mardiasmo, 2001. *Peningkatan Pendapatan Asli Daerah, Makalah Seminar Otonomi Daerah, oleh Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI)*, Batam.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 1998. *Pengembangan Sumber daya Manusia* (Edisi Revisi), Rineka Cipta, Jakarta.
- Numberi, Freddy, 2000. *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Bahan Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan peningkatan pelayanan Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisip UGM Yogyakarta.
- Randall B. Ripley, 1995, *Policy Analysis in Political Science*, Chicago, Nelson.
- Salusu, J, 1996. *Mpengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik Non Profit*, Pt. Grasindo, Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P, 1985, *Analisa serta perumusan Kebijaksanaan dan Strategi Organisasi*, Gunung Agung, Jakarta
- Simamora, Henry, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, SKPN. Yogyakarta.

- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 1995. *Methodes Penelitian Survey*, Cetakan II, Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia,
- Sugiyono, 1992. *Methodes Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta,
- Suradinata, Ermaya, 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Ramadhan Bandung.
- Soerjadi, FX, 1993. *Organization and Methods*, PT.Midas Surya Grafindo, Jakarta.
- Steers, Richard,M, 1980. *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2001. *Prilaku Organisasi Konsep dasar dan Aplikasinya*, Pt. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 1996." *Pembangunan : Dilema dan Tantangan*", Yogyakarta, Pustaka Pelajar,
- Utomo, Warsito, 1999, *Kumpulan Makalah Otonomi Daerah* yang di sampaikan pada beberapa Seminar, Yogyakarta.
- Zainum, Buchari, 1989. *Manajemen dan Motivasi*, Edisi Revisi, , Balai Aksara. Peraturan Perundang-undangan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang *Ketentuan-ketentuan Pokok Pengelolaan Lingkungan Hidup*
- Undang-Undang Otonomi Daerah 1999 (*UU No. 22 Tahun 1999, UU No. 25 Tahun 1999 dan UU No. 28 Tahun 1999*), Bandung : Kuraiko Pratama.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang *Program Pembangunan Nasional Tahun 2000-2004*, Sinar Grafika, Jakarta
- Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

Peraturan Pemerintah Nomor 27 tahun 1999 tentang *Analisis Mengenai Dampak Lingkungan*

Peraturan Pemerintah Nomor 84 tahun 2000 tentang *An.Pedoman Organisasi Perangkat Daerah*



KUISIONER

PROSEDUR PEMBERIAN IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGELOLA USAHA DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (KP2TSP) KABUPATEN ACEH TENGAH

a. Berilah tanda ✓ pada jawaban yang Anda pilih

Nama :

b. Responden : Masyarakat

No :

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Usia Anda saat ini

- a. < 20 tahun
- b. 21 s/d 30 tahun
- c. 31 s/d 40 tahun
- d. 41 s/d 50 tahun
- e. 51 s/d 60 tahun
- f. > 60 tahun

3. Status Keluarga

- a. Belum Kawin
- b. Kawin
- c. Duda
- d. Janda

4. Pendidikan Terakhir

- a. SD
- b. SLTP
- c. SLTA
- d. Akademi/Dipl
- e. Sarjana (S1)
- f. Pascasarjana (S2)

5. Pekerjaan

- a. Pegawai Negeri Sipil
- b. Pegawai Swasta
- c. Wiraswasta
- d. Pelajar/Mahasiswa
- e. Ibu Rumah Tangga
- f. Petani/nelayan

6. Pendapatan Anda

- a. < Rp. 1.000.000,-
- b. Rp. 1.000.000 – 1.999.999,-
- c. Rp. 2.000.000 – 2.999.999,-
- d. Rp. 3.000.000 – 3.999.999,-
- e. Rp. 4.000.000,-

	Sgt Tdk Setuju	Tdk Setuju	Netral	Setuju	Sgt Setuju
B. Keandalan					
1. Pelaksanaan pelayanan SIUP sesuai dengan jadwal atau waktu yang disusun					
2. Pihak KP2TSP memiliki perhatian yang serius terhadap masyarakat yang datang mengurus SIUP					
3. Pihak KP2TSP memiliki keandalan dalam memberikan informasi dalam pengurusan SIUP					
4. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan oleh pihak pihak KP2TSP					
5. Penanganan atau pengadministrasian SIUP yang dilakukan pihak KP2TSP sangat akurat					
C. Ketanggapan					
6. KP2TSP memiliki prosedur kewenangan yang jelas dalam memberikan informasi SIUP kepada masyarakat					
7. Pihak KP2TSP dapat memberikan layanan SIUP dengan cepat dan tepat					
8. Pihak KP2TSP selalu bersedia dalam membantu kesulitan yang dihadapi masyarakat dalam mengurus SIUP					
9. Pihak KP2TSP memberikan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan masyarakat sangat cepat					
D. Keyakinan					
10. Pihak KP2TSP memiliki kompetensi/kemampuan yang meyakinkan dalam menjalankan setiap tugasnya					
11. Perasaan nyaman selama berurusan pihak KP2TSP menjadi ciri bahwa pegawai dapat memberikan rasa nyaman					
12. Kesabaran pegawai KP2TSP dalam melayani dan menangani berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat					
13. Dalam memberikan pelayanan pihak KP2TSP selalu didukung oleh personil dengan kemampuan yang tinggi					

E. Empaty

14. Pihak KP2TSP memiliki perhatian secara individu terhadap masyarakatnya, tanpa memandang status sosialnya
15. Anggota KP2TSP memiliki perhatian secara personal kepada masyarakatnya
16. Pemahaman pegawai KP2TSP akan kebutuhan dan perasaan masyarakat sangat tinggi
17. Kesungguhan pihak KP2TSP terhadap kepentingan masyarakat sangat diutamakan
18. Keluwesan atau kesesuaian jam kerja pihak KP2TSP dengan kepentingan masyarakat tidak terbatas

F. Keterwujudan

19. Peralatan yang dimiliki oleh pihak KP2TSP dalam proses pembuatan SIUP sangat modern
20. Pihak KP2TSP memiliki ruangan gedung yang bersih, nyaman dan indah
21. Staf dan anggota KP2TSP selalu berpenampilan rapi, bersih dan mempunyai ciri khas
22. Penampilan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kantin dan gedung sangat sesuai dengan jasa yang diberikan oleh pihak KP2TSP

G. Kepuasan Masyarakat

23. Pelayanan pegawai kepada masyarakat mempunyai ciri yang khas seperti rasa aman dan nyaman
24. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai KP2TSP sangat berkesan di hati masyarakat
25. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai KP2TSP selalu berkesan di benak masyarakat
26. Kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh anggota KP2TSP menjadi pembeda dan sangat menarik
27. Kepuasan masyarakat tercermin dari tingkat keakuratan dan kehandalan pelayanan yang diberikan

Tabulasi Data Penelitian

No.	Karakteristik						x1					x2					x3					x4					x5					Y				
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	1	3	2	2	3	1	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
2	1	1	2	3	2	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
3	2	2	1	2	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	1	2	1	3	3	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
5	1	5	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
6	1	3	2	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	1	1	1	2	4	2	5	5	3	5	4	5	5	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4		
8	1	1	1	4	4	2	2	2	5	2	5	5	4	3	2	5	4	3	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4		
9	2	2	2	6	4	1	2	3	4	3	4	2	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5		
10	1	4	2	5	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3		
11	2	1	1	2	4	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4		
12	1	2	1	2	4	1	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	2	5	2	2	2		
13	1	4	2	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	5	5	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3		
14	2	4	2	3	5	1	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	3	4	4		
15	1	3	2	4	4	2	2	4	5	4	4	5	1	4	1	1	3	4	1	5	4	5	5	4	4	1	2	4	4	3	4	5	5	3		
16	1	2	1	3	3	1	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3		
17	1	2	1	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4		
18	2	3	1	3	4	2	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3			
19	1	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3			
20	1	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4		
21	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4		
22	1	3	2	4	3	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4		
23	1	3	2	4	2	1	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5		
24	1	4	2	3	1	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4		
25	1	2	2	3	1	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	5	4	5	5	5	5		
26	1	3	2	2	1	1	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5		
27	2	2	1	3	2	1	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5		
28	1	4	2	4	2	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4		
29	2	2	2	5	1	1	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
30	2	2	1	6	1	1	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4		
31	1	4	2	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5		
32	2	3	2	6	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
33	1	1	2	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	2	2	2	2		
34	1	3	2	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5		
35	1	4	2	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	
36	2	2	2	6	5	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	
37	1	2	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5		
38	2	3	2	6	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
39	2	3	2	5	5	1	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4		
40	1	4	2	5	3	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	2	4	4	5	4	5	5	5		
41	2	1	1	3	3	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4		
42	1	2	1	4	3	1	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	1	2	2	1	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4		
43	1	4	2	3	3	2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4		
44	1	1	1	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	2	2	2		
45	2	2	2	4	2	1	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4		
46	2	2	1	5	4	1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5		
47	1	4	2	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4														

No.	Karakteristik						x1					x2				x3				x4					x5				Y						
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5		
65	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	5	3	3	3	4	5	4	4	2	2	2	3	5	4	4	5	5		
66	1	2	1	4	4	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4		
67	1	1	1	5	5	1	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4		
68	1	1	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4		
69	1	1	2	4	3	1	4	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	
70	2	3	2	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
71	1	2	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
72	2	2	1	3	4	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
73	2	2	1	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
74	1	1	1	3	4	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
75	1	1	1	3	4	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
76	2	2	1	4	2	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	
77	2	3	2	4	1	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	
78	1	2	1	5	1	1	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
79	2	4	2	5	1	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
80	2	1	1	3	4	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
81	1	3	2	5	2	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	
82	2	3	2	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	1	3	2	5	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	1	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	5	4	4	5	5	5	
86	2	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	5	5	5	5	
87	2	1	1	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	
88	2	1	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	5	5	
89	2	1	1	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	
90	1	1	1	3	4	1	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
91	2	2	2	5	5	1	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	5	4	4	5	5	
92	2	2	2	5	5	1	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	5	5	5	5	
93	2	2	1	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	
94	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	
95	1	4	2	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
96	2	4	1	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	2	4	1	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
98	1	3	2	3	2	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
99	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	
100	1	3	2	5	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4

Ket :

- x1 = Kehandalan
- x2 = Ketanggapan
- x3 = Keyakinan
- x4 = Empaty
- x5 = Keterwujudan
- Y = Kepuasan Masyarakat



Karakteristik Responden

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	56	56.0	56.0	56.0
	Perempuan	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	26	26.0	26.0	26.0
	21 - 30 tahun	31	31.0	31.0	57.0
	31 - 40 tahun	25	25.0	25.0	82.0
	41 - 50 tahun	17	17.0	17.0	99.0
	51 - 60 tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Status perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Blm kawin	45	45.0	45.0	45.0
	Kawin	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	8	8.0	8.0	8.0
	SLTA	32	32.0	32.0	40.0
	Akademi/Dipl.	30	30.0	30.0	70.0
	Sarjana	25	25.0	25.0	95.0
	Pascasarjana	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri Sipil	10	10.0	10.0	10.0
	Pegawai Swasta	11	11.0	11.0	21.0
	Wiraswasta	27	27.0	27.0	48.0
	Pelajar/Mahasiswa	44	44.0	44.0	92.0
	Ibu Rumah Tangga	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan perbulan responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000,-	43	43.0	43.0	43.0
	Rp. 1.000.000 - 1.999.999,-	34	34.0	34.0	77.0
	Rp. 2.000.000 - 2.999.999,-	19	19.0	19.0	96.0
	Rp. 3.000.000 - 3.999.999,-	3	3.0	3.0	99.0
	Rp. 4.000.000,-	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Kehandalan

Pelaksanaan pelayanan SIUP sesuai dengan jadwal atau waktu yang disusun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Netral	3	3,0	3,0	8,0
	Setuju	48	48,0	48,0	56,0
	Sgt setuju	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pihak KP2TSP memiliki perhatian yang serius terhadap masyarakat yang datang mengurus SIUP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Netral	3	3,0	3,0	9,0
	Setuju	62	62,0	62,0	71,0
	Sgt setuju	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pihak KP2TSP memiliki keandalan dalam memberikan informasi dalam pengurusan SIUP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	7	7,0	7,0	7,0
	Netral	12	12,0	12,0	19,0
	Setuju	47	47,0	47,0	66,0
	Sgt setuju	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan oleh pihak pihak KP2TSP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Netral	5	5,0	5,0	11,0
	Setuju	62	62,0	62,0	73,0
	Sgt setuju	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Penanganan atau pengadministrasian SIUP yang dilakukan pihak KP2TSP sangat akurat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Netral	4	4,0	4,0	10,0
	Setuju	62	62,0	62,0	72,0
	Sgt setuju	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ketanggapan

KP2TSP memiliki prosedur kewenangan yang jelas dalam memberikan informasi SIUP kepada masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Netral	4	4,0	4,0	8,0
	Setuju	42	42,0	42,0	50,0
	Sgt setuju	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pihak KP2TSP dapat memberikan layanan SIUP dengan cepat dan tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tdk setuju	4	4,0	4,0	5,0
	Netral	5	5,0	5,0	10,0
	Setuju	55	55,0	55,0	65,0
	Sgt setuju	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pihak KP2TSP selalu bersedia dalam membantu kesulitan yang dihadapi masyarakat dalam mengurus SIUP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tdk setuju	5	5,0	5,0	6,0
	Netral	14	14,0	14,0	20,0
	Setuju	49	49,0	49,0	69,0
	Sgt setuju	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pihak KP2TSP memberikan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan masyarakat sangat cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tdk setuju	6	6,0	6,0	7,0
	Netral	19	19,0	19,0	26,0
	Setuju	48	48,0	48,0	74,0
	Sgt setuju	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Keyakinan

Pihak KP2TSP memiliki kompetensi/kemampuan yang meyakinkan dalam menjalankan setiap tugasnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tdk setuju	21	21,0	21,0	22,0
	Netral	17	17,0	17,0	39,0
	Setuju	33	33,0	33,0	72,0
	Sgt setuju	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Perasaan nyaman selama berurusan pihak KP2TSP menjadi ciri bahwa pegawai dapat memberikan rasa nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Tdk setuju	7	7,0	7,0	10,0
	Netral	25	25,0	25,0	35,0
	Setuju	47	47,0	47,0	82,0
	Sgt setuju	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kesabaran pegawai KP2TSP dalam melayani dan menangani berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tdk setuju	5	5,0	5,0	7,0
	Netral	31	31,0	31,0	38,0
	Setuju	44	44,0	44,0	82,0
	Sgt setuju	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Dalam memberikan pelayanan pihak KP2TSP selalu didukung oleh personil dengan kemampuan yang tinggi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tdk setuju	21	21,0	21,0	22,0
	Netral	22	22,0	22,0	44,0
	Setuju	31	31,0	31,0	75,0
	Sgt setuju	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Empati

Pihak KP2TSP memiliki perhatian secara individu terhadap masyarakatnya, tanpa memandang status sosialnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tdk setuju	5	5,0	5,0	7,0
	Netral	25	25,0	25,0	32,0
	Setuju	30	30,0	30,0	62,0
	Sgt setuju	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Anggota KP2TSP memiliki perhatian secara personal kepada masyarakatnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Netral	26	26,0	26,0	34,0
	Setuju	41	41,0	41,0	75,0
	Sgt setuju	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pemahaman pegawai KP2TSP akan kebutuhan dan perasaan masyarakat sangat tinggi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tdk setuju	5	5,0	5,0	6,0
	Netral	19	19,0	19,0	25,0
	Setuju	42	42,0	42,0	67,0
	Sgt setuju	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kesungguhan pihak KP2TSP terhadap kepentingan masyarakat sangat diutamakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Tdk setuju	2	2,0	2,0	5,0
	Netral	26	26,0	26,0	31,0
	Setuju	43	43,0	43,0	74,0
	Sgt setuju	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Keluwesannya atau kesesuaian jam kerja pihak KP2TSP dengan kepentingan masyarakat tidak terbatas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Netral	27	27,0	27,0	35,0
	Setuju	40	40,0	40,0	75,0
	Sgt setuju	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Keterwujudan

Peralatan yang dimiliki oleh pihak KP2TSP dalam proses pembuatan SIUP sangat modern

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tdk setuju	16	16,0	16,0	18,0
	Netral	11	11,0	11,0	29,0
	Setuju	36	36,0	36,0	65,0
	Sgt setuju	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pihak KP2TSP memiliki ruangan gedung yang bersih, nyaman dan indah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tdk setuju	16	16,0	16,0	18,0
	Netral	15	15,0	15,0	33,0
	Setuju	47	47,0	47,0	80,0
	Sgt setuju	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Staf dan anggota KP2TSP selalu berpenampilan rapi, bersih dan mempunyai ciri khas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tdk setuju	13	13,0	13,0	15,0
	Netral	18	18,0	18,0	33,0
	Setuju	35	35,0	35,0	68,0
	Sgt setuju	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Penampilan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kantin dan gedung sangat sesuai dengan jasa yang diberikan oleh pihak KP2TSP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt tdk setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tdk setuju	9	9,0	9,0	10,0
	Netral	16	16,0	16,0	26,0
	Setuju	54	54,0	54,0	80,0
	Sgt setuju	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Masyarakat

Pelayanan pegawai kepada masyarakat mempunyai ciri yang khas seperti rasa aman dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Netral	4	4,0	4,0	9,0
	Setuju	57	57,0	57,0	66,0
	Sgt setuju	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai KP2TSP sangat berkesan di hati masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Netral	6	6,0	6,0	10,0
	Setuju	69	69,0	69,0	79,0
	Sgt setuju	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai KP2TSP selalu berkesan di benak masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	10	10,0	10,0	12,0
	Setuju	52	52,0	52,0	64,0
	Sgt setuju	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh anggota KP2TSP menjadi pembeda dan sangat menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Netral	8	8,0	8,0	12,0
	Setuju	58	58,0	58,0	70,0
	Sgt setuju	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan masyarakat tercermin dari tingkat keakuratan dan kehandalan pelayanan yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Netral	7	7,0	7,0	11,0
	Setuju	60	60,0	60,0	71,0
	Sgt setuju	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Correlations

Correlations

		a1	a2	a3	a4	a5	x1
a1	Pearson Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N						
a2	Pearson Correlation	.497**					
	Sig. (2-tailed)	.000					
	N	100					
a3	Pearson Correlation	.347**	.348**				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000				
	N	100	100				
a4	Pearson Correlation	.443**	.928**	.349**			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000			
	N	100	100	100			
a5	Pearson Correlation	-.102	-.105	-.015	-.131		
	Sig. (2-tailed)	.312	.300	.881	.192		
	N	100	100	100	100		
x1	Pearson Correlation	.686**	.828**	.665**	.804**	.394**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.053	
	N	100	100	100	100	100	

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

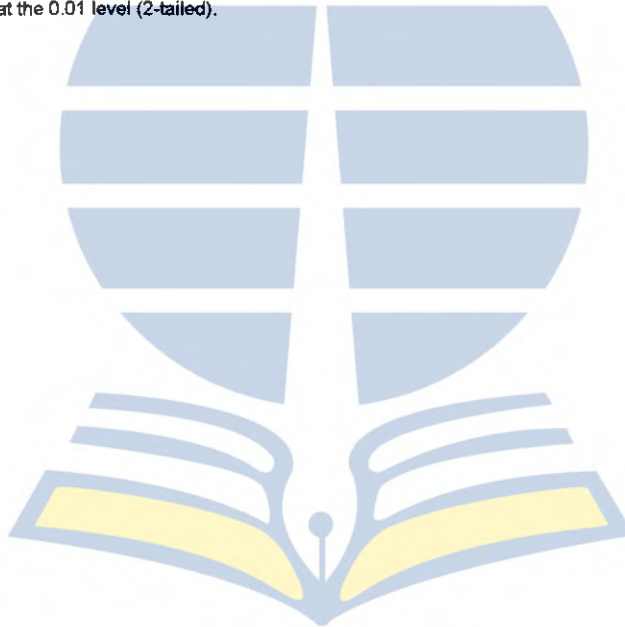


Correlations

Correlations

		b1	b2	b3	b4	x2
b1	Pearson Correlation					
	Sig. (2-tailed)					
	N					
b2	Pearson Correlation	.339**				
	Sig. (2-tailed)	.001				
	N	100				
b3	Pearson Correlation	.398**	.345**			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000			
	N	100	100			
b4	Pearson Correlation	.168	.472**	.441**		
	Sig. (2-tailed)	.094	.000	.000		
	N	100	100	100		
x2	Pearson Correlation	.635**	.739**	.767**	.742**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	

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

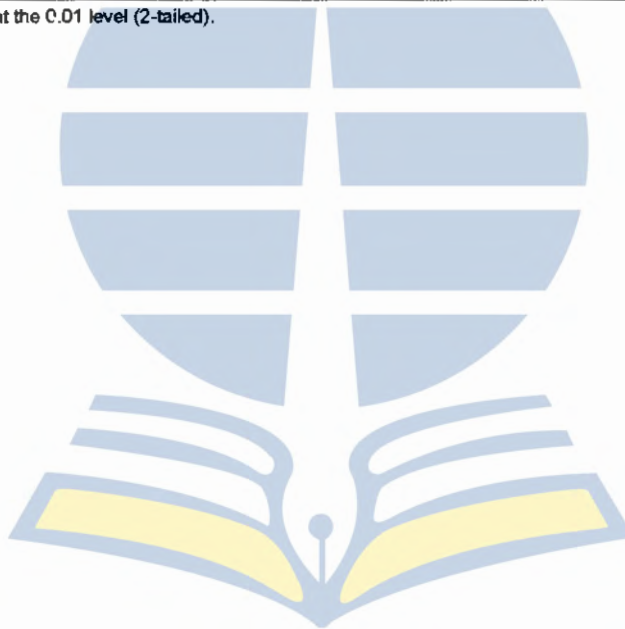


Correlations

Correlations

		c1	c2	c3	c4	x3
c1	Pearson Correlation					
	Sig. (2-tailed)					
	N					
c2	Pearson Correlation	.649**				
	Sig. (2-tailed)	.000				
	N	100				
c3	Pearson Correlation	.433**	.578**			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000			
	N	100	100			
c4	Pearson Correlation	.946**	.636**	.437**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		
	N	100	100	100		
x3	Pearson Correlation	.918**	.837**	.696**	.915**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	

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



Correlations

Correlations

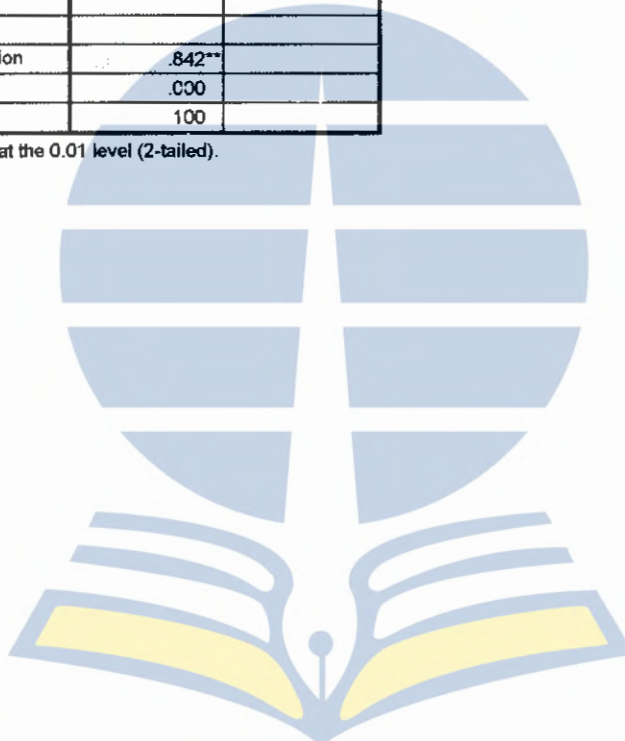
		d1	d2	d3	d4
d1	Pearson Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
d2	Pearson Correlation	.762**			
	Sig. (2-tailed)	.000			
	N	100			
d3	Pearson Correlation	.697**	.685**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		
	N	100	100		
d4	Pearson Correlation	.589**	.614**	.759**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	
d5	Pearson Correlation	.725**	.969**	.658**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x4	Pearson Correlation	.879**	.874**	.896**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100



Correlations

		d5	x4
d1	Pearson Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
	N		
d2	Pearson Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
	N		
d3	Pearson Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
	N		
d4	Pearson Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
	N		
d5	Pearson Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
	N		
x4	Pearson Correlation	.842**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	

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



Correlations

Correlations

		e1	e2	e3	e4	x5
e1	Pearson Correlation					
	Sig. (2-tailed)					
	N					
e2	Pearson Correlation	.782**				
	Sig. (2-tailed)	.000				
	N	100				
e3	Pearson Correlation	.688**	.656**			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000			
	N	100	100			
e4	Pearson Correlation	.732**	.696**	.554**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		
	N	100	100	100		
x5	Pearson Correlation	.921**	.897**	.838**	.838**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	

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



Correlations

Correlations

		f1	f2	f3	f4	f5	y
f1	Pearson Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N						
f2	Pearson Correlation	.388**					
	Sig. (2-tailed)	.000					
	N	100					
f3	Pearson Correlation	.322**	.273**				
	Sig. (2-tailed)	.001	.006				
	N	100	100				
f4	Pearson Correlation	.400**	.447**	.374**			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000			
	N	100	100	100			
f5	Pearson Correlation	.389**	.477**	.341**	.922**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		
	N	100	100	100	100		
y	Pearson Correlation	.683**	.687**	.625**	.853**	.848**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	

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



Reliability

Scale: Kebandalan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.631	.632	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
a1	4.31	.761	100
a2	4.14	.739	100
a3	4.08	.861	100
a4	4.10	.745	100
a5	4.12	.742	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum
Item Means	4.150	4.080	4.310	.230	1.056
Item Variances	.595	.546	.741	.195	1.358
Inter-Item Covariances	.152	-.073	.511	.584	-7.028
Inter-Item Correlations	.256	-.131	.928	1.060	-7.062

Summary Item Statistics

	Variance	N of Items
Item Means	.008	5
Item Variances	.007	5
Inter-Item Covariances	.035	5
Inter-Item Correlations	.111	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	16.44	4.027	.459	.289	.541
a2	16.61	3.553	.685	.871	.423
a3	16.67	3.941	.388	.170	.578
a4	16.65	3.624	.644	.864	.444
a5	16.63	5.852	-.110	.025	.781

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.75	6.008	2.451	5



Reliability

Scale: Ketanggapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.694	.593	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
b1	4.38	.749	100
b2	4.19	.787	100
b3	4.04	.864	100
b4	3.92	.884	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.133	3.920	4.380	.460	1.117	.039	4
Item Variances	.677	.561	.781	.220	1.392	.011	4
Inter-Item Covariances	.245	.112	.337	.225	3.018	.006	4
Inter-Item Correlations	.360	.168	.472	.303	2.802	.011	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	12.15	3.947	.382	.214	.684
b2	12.34	3.499	.518	.296	.605
b3	12.49	3.242	.533	.306	.592
b4	12.61	3.311	.483	.318	.627

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.53	5.646	2.376	4

Reliability

Scale: Keyakinan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.867	.864	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
c1	3.66	1.130	100
c2	3.70	.948	100
c3	3.71	.891	100
c4	3.58	1.112	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.663	3.580	3.710	.130	1.036	.003	4
Item Variances	1.051	.794	1.277	.483	1.609	.058	4
Inter-Item Covariances	.652	.433	1.189	.757	2.749	.075	4
Inter-Item Correlations	.613	.433	.946	.514	2.187	.032	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	10.99	6.111	.830	.899	.781
c2	10.95	7.422	.718	.531	.832
c3	10.94	8.522	.521	.342	.899
c4	11.07	6.207	.828	.897	.782

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.65	12.028	3.468	4

Reliability

Scale: Empati

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.923	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
d1	3.97	1.010	100
d2	3.83	.900	100
d3	4.01	.904	100
d4	3.87	.928	100
d5	3.82	.903	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.900	3.820	4.010	.190	1.050	.007	5
Item Variances	.865	.809	1.019	.210	1.260	.008	5
Inter-Item Covariances	.608	.502	.787	.286	1.569	.008	5
Inter-Item Correlations	.706	.589	.969	.380	1.646	.012	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
d1	15.53	10.373	.782	.640	.909
d2	15.67	10.567	.872	.947	.890
d3	15.49	10.919	.793	.684	.905
d4	15.63	11.205	.709	.595	.921
d5	15.68	10.684	.842	.939	.896

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.50	16.475	4.059	5

Reliability

Scale: Keterwujudan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.895	.897	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
e1	3.86	1.128	100
e2	3.67	1.035	100
e3	3.82	1.086	100
e4	3.83	.888	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.795	3.670	3.860	.190	1.052	.007	4
Item Variances	1.078	.789	1.273	.484	1.614	.044	4
Inter-Item Covariances	.734	.535	.913	.378	1.707	.017	4
Inter-Item Correlations	.685	.554	.782	.227	1.410	.005	4

c

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
e1	11.32	6.866	.842	.715	.836
e2	11.51	7.465	.810	.665	.849
e3	11.36	7.707	.702	.510	.890
e4	11.35	8.513	.736	.576	.879

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.18	13.119	3.622	4

Reliability

Scale: Kepuasan Masyarakat

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.793	.793	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
f1	4.20	.739	100
f2	4.07	.655	100
f3	4.22	.705	100
f4	4.14	.725	100
f5	4.14	.711	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.154	4.070	4.220	.150	1.037	.003	5
Item Variances	.501	.429	.545	.116	1.270	.002	5
Inter-Item Covariances	.217	.126	.475	.349	3.775	.009	5
Inter-Item Correlations	.433	.273	.922	.649	3.382	.031	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
f1	16.57	4.753	.481	.240	.784
f2	16.70	4.919	.515	.282	.771
f3	16.55	5.038	.414	.182	.802
f4	16.63	4.134	.741	.855	.696
f5	16.63	4.195	.737	.855	.699

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.77	6.846	2.616	5

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Masyarakat	3.89	.224	100
Kehandalan	3.91	.583	100
Ketanggapan	3.77	.533	100
Keyakinan	3.38	.703	100
Empaty	3.78	.551	100
Keterwujudan	3.92	.576	100

Correlations

		Kepuasan Masyarakat	Kehandalan	Ketanggapan	Keyakinan
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat	1.000	.202	.672	.630
	Kehandalan	.202	1.000	.152	-.127
	Ketanggapan	.672	.152	1.000	.755
	Keyakinan	.630	-.127	.755	1.000
	Empaty	.495	-.006	.257	.260
	Keterwujudan	.551	.246	.299	.180
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat		.022	.000	.000
	Kehandalan	.022		.066	.105
	Ketanggapan	.000	.066		.000
	Keyakinan	.000	.105	.000	
	Empaty	.000	.478	.005	.004
	Keterwujudan	.000	.007	.001	.037
N	Kepuasan Masyarakat	100	100	100	100
	Kehandalan	100	100	100	100
	Ketanggapan	100	100	100	100
	Keyakinan	100	100	100	100
	Empaty	100	100	100	100
	Keterwujudan	100	100	100	100

Correlations

		Empaty	Keterwujudan
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat	.495	.551
	Kehandalan	-.006	.246
	Ketanggapan	.257	.299
	Keyakinan	.260	.180
	Empaty	1.000	.290
	Keterwujudan	.290	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat	.000	.000
	Kehandalan	.478	.007
	Ketanggapan	.005	.001
	Keyakinan	.004	.037
	Empaty	.	.002
	Keterwujudan	.002	.
N	Kepuasan Masyarakat	100	100
	Kehandalan	100	100
	Ketanggapan	100	100
	Keyakinan	100	100
	Empaty	100	100
	Keterwujudan	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keterwujudan, Keyakinan, Kehandalan, Empaty, Ketanggapan		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.837 ^a	.701	.685	.126	1.954

a. Predictors: (Constant), Keterwujudan, Keyakinan, Kehandalan, Empaty, Ketanggapan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.488	5	.698	44.125	.000 ^a
	Residual	1.486	94	.016		
	Total	4.974	99			

a. Predictors: (Constant), Keterwujudan, Keyakinan, Kehandalan, Empaty, Ketanggapan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.074	.139		14.936	.000
	Kehandalan	.053	.024	.139	2.210	.030
	Ketanggapan	.093	.040	.222	2.352	.021
	Keyakinan	.114	.030	.358	3.846	.000
	Empaty	.104	.025	.256	4.221	.000
	Keterwujudan	.121	.024	.312	4.997	.000



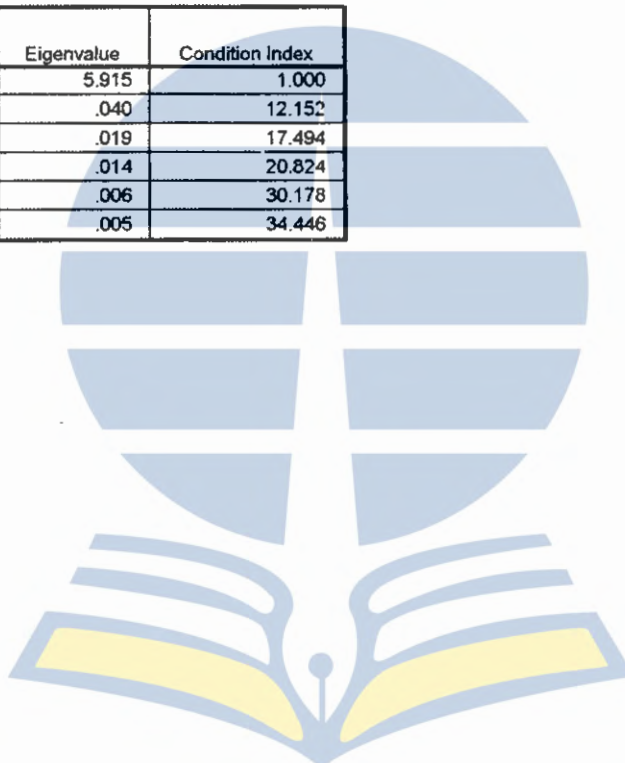
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kehandalan	.805	1.242
	Ketanggapan	.357	2.804
	Keyakinan	.367	2.724
	Empaty	.867	1.153
	Keterwujudan	.816	1.225

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index
1	1	5.915	1.000
	2	.040	12.152
	3	.019	17.494
	4	.014	20.824
	5	.006	30.178
	6	.005	34.446



Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions					
		(Constant)	x1	x2	x3	x4	x5
1	1	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.01	.13	.01	.21	.00	.02
	3	.00	.27	.02	.02	.53	.03
	4	.02	.09	.00	.00	.22	.92
	5	.97	.31	.01	.01	.25	.02
	6	.00	.20	.95	.76	.00	.01

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.50	4.28	3.89	.188	100
Residual	-.418	.345	.000	.123	100
Std. Predicted Value	-2.073	2.088	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.323	2.746	.000	.974	100

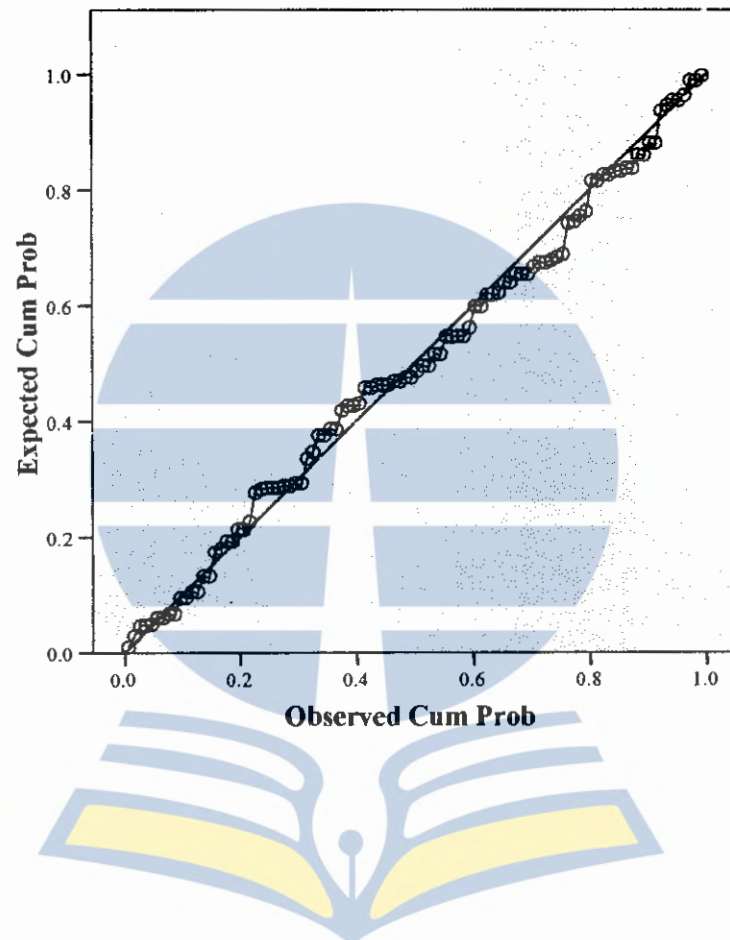
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Charts

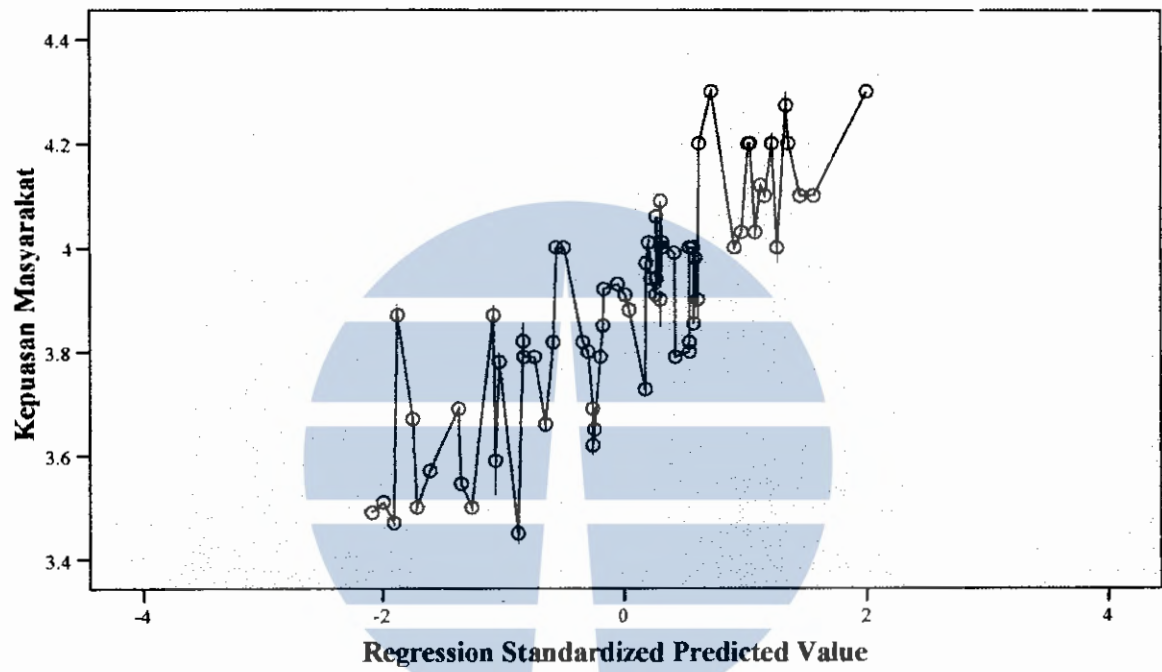
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Daftar F-tabel

Daftar F-tabel

DF1 = Pada $\alpha = 5\%$					
DF2	1	2	3	4	5
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162
2	18,5128	19,0000	19,1643	19,2468	19,296
3	10,1280	9,5521	9,2766	9,1172	9,013
4	7,7086	6,9443	6,5914	6,3882	6,256
5	6,6079	5,7861	5,4095	5,1922	5,050
6	5,9874	5,1433	4,7571	4,5337	4,387
7	5,5914	4,7374	4,3468	4,1203	3,972
8	5,3177	4,4590	4,0662	3,8379	3,687
9	5,1174	4,2565	3,8625	3,6331	3,482
10	4,9646	4,1028	3,7083	3,4780	3,326
11	4,8443	3,9823	3,5874	3,3567	3,204
12	4,7472	3,8853	3,4903	3,2592	3,106
13	4,6672	3,8056	3,4105	3,1791	3,025
14	4,6001	3,7389	3,3439	3,1122	2,958
15	4,5431	3,6823	3,2874	3,0556	2,901
16	4,4940	3,6337	3,2389	3,0069	2,852
17	4,4513	3,5915	3,1968	2,9647	2,810
18	4,4139	3,5546	3,1599	2,9277	2,773
19	4,3807	3,5219	3,1274	2,8951	2,740
20	4,3512	3,4928	3,0984	2,8661	2,711
21	4,3248	3,4668	3,0725	2,8401	2,685
22	4,3009	3,4434	3,0491	2,8167	2,661
23	4,2793	3,4221	3,0280	2,7955	2,640
24	4,2597	3,4028	3,0088	2,7763	2,621
25	4,2417	3,3852	2,9912	2,7587	2,603
26	4,2252	3,3690	2,9752	2,7426	2,587
27	4,2100	3,3541	2,9604	2,7278	2,572
28	4,1960	3,3404	2,9467	2,7141	2,558
29	4,1830	3,3277	2,9340	2,7014	2,545
30	4,1709	3,3158	2,9223	2,6896	2,534
31	4,1596	3,3048	2,9113	2,6787	2,523
32	4,1491	3,2945	2,9011	2,6684	2,512
33	4,1393	3,2849	2,8916	2,6589	2,503
34	4,1300	3,2759	2,8826	2,6499	2,494
35	4,1213	3,2674	2,8742	2,6415	2,485
36	4,1132	3,2594	2,8663	2,6335	2,477
37	4,1055	3,2519	2,8588	2,6261	2,470
38	4,0982	3,2448	2,8517	2,6190	2,463
39	4,0913	3,2381	2,8451	2,6123	2,456
40	4,0847	3,2317	2,8387	2,6060	2,449
41	4,0785	3,2257	2,8327	2,6000	2,443
42	4,0727	3,2199	2,8270	2,5943	2,438
43	4,0670	3,2145	2,8216	2,5888	2,432
44	4,0617	3,2093	2,8165	2,5837	2,427
45	4,0566	3,2043	2,8115	2,5787	2,422
46	4,0517	3,1996	2,8068	2,5740	2,417
47	4,0471	3,1951	2,8024	2,5695	2,413
48	4,0427	3,1907	2,7981	2,5652	2,409
49	4,0384	3,1866	2,7939	2,5611	2,404
50	4,0343	3,1826	2,7900	2,5572	2,400
51	4,0304	3,1788	2,7862	2,5534	2,397
52	4,0266	3,1751	2,7826	2,5498	2,393
53	4,0230	3,1716	2,7791	2,5463	2,389
54	4,0195	3,1682	2,7758	2,5429	2,386
55	4,0162	3,1650	2,7725	2,5397	2,383
56	4,0130	3,1619	2,7694	2,5366	2,380
57	4,0099	3,1588	2,7664	2,5336	2,377
58	4,0069	3,1559	2,7636	2,5307	2,374
59	4,0040	3,1531	2,7608	2,5279	2,371
60	4,0012	3,1504	2,7581	2,5252	2,368
61	3,9985	3,1478	2,7555	2,5226	2,366
62	3,9959	3,1453	2,7530	2,5201	2,363
63	3,9934	3,1428	2,7505	2,5177	2,361

Daftar Tabel Uji t

Daftar t-tabel

DF	$t_{0,99}$	$t_{0,975}$	$t_{0,95}$	$t_{0,90}$
	α			
	0,01	0,025	0,05	0,1
1	63,6567	25,4517	12,7062	6,3138
2	9,9248	6,2053	4,3027	2,9200
3	5,8409	4,1765	3,1824	2,3534
4	4,6041	3,4954	2,7764	2,1318
5	4,0321	3,1634	2,5706	2,0150
6	3,7074	2,9687	2,4469	1,9432
7	3,4995	2,8412	2,3646	1,8946
8	3,3554	2,7515	2,3060	1,8595
9	3,2498	2,6850	2,2622	1,8331
10	3,1693	2,6338	2,2281	1,8125
11	3,1058	2,5931	2,2010	1,7959
12	3,0545	2,5600	2,1788	1,7823
13	3,0123	2,5326	2,1604	1,7709
14	2,9768	2,5096	2,1448	1,7613
15	2,9467	2,4899	2,1314	1,7531
16	2,9208	2,4729	2,1199	1,7459
17	2,8982	2,4581	2,1098	1,7396
18	2,8784	2,4450	2,1009	1,7341
19	2,8609	2,4334	2,0930	1,7291
20	2,8453	2,4231	2,0860	1,7247
21	2,8314	2,4138	2,0796	1,7207
22	2,8188	2,4055	2,0739	1,7171
23	2,8073	2,3979	2,0687	1,7139
24	2,7969	2,3909	2,0639	1,7109
25	2,7874	2,3846	2,0595	1,7081
26	2,7787	2,3788	2,0555	1,7056
27	2,7707	2,3734	2,0518	1,7033
28	2,7633	2,3685	2,0484	1,7011
29	2,7564	2,3638	2,0452	1,6991
30	2,7500	2,3596	2,0423	1,6973
31	2,7440	2,3556	2,0395	1,6955
32	2,7385	2,3518	2,0369	1,6939
33	2,7333	2,3483	2,0345	1,6924
34	2,7284	2,3451	2,0322	1,6909
35	2,7238	2,3420	2,0301	1,6896
36	2,7195	2,3391	2,0281	1,6883
37	2,7154	2,3363	2,0262	1,6871
38	2,7116	2,3337	2,0244	1,6860
39	2,7079	2,3313	2,0227	1,6849
40	2,7045	2,3289	2,0211	1,6839
41	2,7012	2,3267	2,0195	1,6829
42	2,6981	2,3246	2,0181	1,6820
43	2,6951	2,3226	2,0167	1,6811
44	2,6923	2,3207	2,0154	1,6802
45	2,6896	2,3189	2,0141	1,6794
46	2,6870	2,3172	2,0129	1,6787
47	2,6846	2,3155	2,0117	1,6779
48	2,6822	2,3139	2,0106	1,6772
49	2,6800	2,3124	2,0096	1,6766
50	2,6778	2,3109	2,0086	1,6759
51	2,6757	2,3095	2,0076	1,6753
52	2,6737	2,3082	2,0066	1,6747
53	2,6718	2,3069	2,0057	1,6741
54	2,6700	2,3056	2,0049	1,6736
55	2,6682	2,3044	2,0040	1,6730
56	2,6665	2,3033	2,0032	1,6725
57	2,6649	2,3022	2,0025	1,6720
58	2,6633	2,3011	2,0017	1,6716
59	2,6618	2,3000	2,0010	1,6711
60	2,6603	2,2990	2,0003	1,6706
61	2,6589	2,2981	1,9996	1,6702
62	2,6575	2,2971	1,9990	1,6698
63	2,6561	2,2962	1,9983	1,6694

64	3,9909	3,1404	2,7482	2,5153	2,358	64	2,6549	2,2954	1,9977	1,6690
65	3,9886	3,1381	2,7459	2,5130	2,356	65	2,6536	2,2945	1,9971	1,6686
66	3,9863	3,1359	2,7437	2,5108	2,354	66	2,6524	2,2937	1,9966	1,6683
67	3,9840	3,1338	2,7416	2,5087	2,352	67	2,6512	2,2929	1,9960	1,6679
68	3,9819	3,1317	2,7395	2,5066	2,350	68	2,6501	2,2921	1,9955	1,6676
69	3,9798	3,1296	2,7375	2,5046	2,348	69	2,6490	2,2914	1,9949	1,6672
70	3,9778	3,1277	2,7355	2,5027	2,346	70	2,6479	2,2906	1,9944	1,6669
71	3,9758	3,1258	2,7336	2,5008	2,344	71	2,6469	2,2899	1,9939	1,6666
72	3,9739	3,1239	2,7318	2,4989	2,342	72	2,6459	2,2892	1,9935	1,6663
73	3,9720	3,1221	2,7300	2,4971	2,340	73	2,6449	2,2886	1,9930	1,6660
74	3,9702	3,1203	2,7283	2,4954	2,338	74	2,6439	2,2879	1,9925	1,6657
75	3,9685	3,1186	2,7266	2,4937	2,337	75	2,6430	2,2873	1,9921	1,6654
76	3,9668	3,1170	2,7249	2,4920	2,335	76	2,6421	2,2867	1,9917	1,6652
77	3,9651	3,1154	2,7233	2,4904	2,333	77	2,6412	2,2861	1,9913	1,6649
78	3,9635	3,1138	2,7218	2,4889	2,332	78	2,6403	2,2855	1,9908	1,6646
79	3,9619	3,1123	2,7203	2,4874	2,330	79	2,6395	2,2849	1,9905	1,6644
80	3,9604	3,1108	2,7188	2,4859	2,329	80	2,6387	2,2844	1,9901	1,6641
81	3,9589	3,1093	2,7173	2,4844	2,327	81	2,6379	2,2838	1,9897	1,6639
82	3,9574	3,1079	2,7159	2,4830	2,326	82	2,6371	2,2833	1,9893	1,6636
83	3,9560	3,1065	2,7146	2,4817	2,324	83	2,6364	2,2828	1,9890	1,6634
84	3,9546	3,1052	2,7132	2,4803	2,323	84	2,6356	2,2823	1,9886	1,6632
85	3,9532	3,1038	2,7119	2,4790	2,322	85	2,6349	2,2818	1,9883	1,6630
86	3,9519	3,1026	2,7106	2,4777	2,321	86	2,6342	2,2813	1,9879	1,6628
87	3,9506	3,1013	2,7094	2,4765	2,319	87	2,6335	2,2809	1,9876	1,6626
88	3,9493	3,1001	2,7082	2,4753	2,318	88	2,6329	2,2804	1,9873	1,6624
89	3,9481	3,0989	2,7070	2,4741	2,317	89	2,6322	2,2800	1,9870	1,6622
90	3,9469	3,0977	2,7058	2,4729	2,316	90	2,6316	2,2795	1,9867	1,6620
91	3,9457	3,0966	2,7047	2,4718	2,315	91	2,6309	2,2791	1,9864	1,6618
92	3,9445	3,0954	2,7036	2,4707	2,313	92	2,6303	2,2787	1,9861	1,6616
93	3,9434	3,0943	2,7025	2,4696	2,312	93	2,6297	2,2783	1,9858	1,6614
94	3,9423	3,0933	2,7014	2,4685	2,311	94	2,6291	2,2779	1,9855	1,6612
95	3,9412	3,0922	2,7004	2,4675	2,310	95	2,6286	2,2775	1,9853	1,6611
96	3,9402	3,0912	2,6994	2,4665	2,309	96	2,6280	2,2771	1,9850	1,6609
97	3,9391	3,0902	2,6984	2,4655	2,308	97	2,6275	2,2767	1,9847	1,6607
98	3,9381	3,0892	2,6974	2,4645	2,307	98	2,6269	2,2764	1,9845	1,6606
99	3,9371	3,0882	2,6965	2,4636	2,306	99	2,6264	2,2760	1,9842	1,6604
100	3,9361	3,0873	2,6955	2,4626	2,305	100	2,6259	2,2757	1,9840	1,6602

Keterangan :

DF1 = Numerator

DF2 = Denominator

Keterangan :

DF = Degree of Freedom (Derajat Kebebasan)

 α = Tingkat Signifikansi

Tabel Nilai Kritis untuk Korelasi r Product - Moment

N	Interval Kepercayaan		N	Interval Kepercayaan		N	Interval Kepercayaan		N	Interval Kepercayaan	
	95%	99%		95%	99%		95%	99%		95%	99%
3	0,997	0,999	21	0,433	0,549	39	0,316	0,408	85	0,213	0,278
4	0,950	0,990	22	0,423	0,537	40	0,312	0,403	90	0,207	0,270
5	0,878	0,959	23	0,413	0,526	41	0,308	0,396	95	0,202	0,263
6	0,811	0,917	24	0,404	0,515	42	0,304	0,393	100	0,195	0,256
7	0,754	0,874	25	0,396	0,505	43	0,301	0,389	125	0,176	0,230
8	0,704	0,874	26	0,388	0,496	44	0,297	0,384	150	0,159	0,210
9	0,666	0,798	27	0,381	0,487	45	0,294	0,380	175	0,148	0,194
10	0,632	0,765	28	0,374	0,478	46	0,291	0,376	200	0,138	0,181
11	0,602	0,735	29	0,367	0,470	47	0,288	0,372	300	0,113	0,148
12	0,576	0,708	30	0,361	0,463	48	0,284	0,368	400	0,098	0,128
13	0,553	0,684	31	0,355	0,456	49	0,281	0,364	500	0,088	0,115
14	0,532	0,661	32	0,349	0,449	50	0,277	0,361	600	0,080	0,105
15	0,514	0,641	33	0,344	0,442	55	0,266	0,345	700	0,074	0,097
16	0,497	0,623	34	0,339	0,436	60	0,254	0,330	800	0,070	0,091
17	0,482	0,606	35	0,334	0,430	65	0,244	0,317	900	0,065	0,086
18	0,468	0,590	36	0,329	0,424	70	0,235	0,306	1000	0,062	0,081
19	0,454	0,575	37	0,325	0,418	75	0,227	0,296			
20	0,444	0,561	38	0,320	0,413	80	0,220	0,286			

Ket :

N = Jumlah Sampel Penelitian