

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN GANGGUAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU UTARA

Rusman

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

The purpose of this study were (1) to analyze the simultaneous effect of variables of service quality permit disruption of public satisfaction with the Board of Investment and Integrated Services One Stop Mamuju Utara, (2) analyze the effect of the partial service quality variables permit disruption of public satisfaction on Investment Board Capital and Integrated Services One Stop North Mamuju regency. The main theory used is Parasuraman The amount of sample of 33 people. Model analysis used is multiple linear regression. Results of the study (1) Quality of Service Permit Disorders simultaneously significant effect to the satisfaction of the Public Investment Board and One Stop Mamuju Utara (2) Quality of Service License Disorders partially significant effect to the satisfaction of the Public Investment Board and Services One Stop Mamuju Utara. Dari physical evidence diperoleh Variabel research results become the biggest factor affecting public satisfaction mainly due to the comfort of the workplace availability waiting room equipped with a fan and a television so that people feel comfortable while waiting for the permit, then the variable certainty, especially knowledge apparatus due to officials who handle permits have followed training and responsible and trustworthy, then the variable reliability especially fast service due to personnel who have experience in the service permits, then the variable responsiveness, especially the provision of information caused by the authorities in providing information clear and easy to understand by society, then the lowest factor affecting public satisfaction is variable empathy with the ability to master the forces caused by the apparatus information about licensing issues. symbol indicates confounding variables that affect public satisfaction but are not included in this study. ∈

Keywords: *Physical Evidence, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Public Satisfaction.*

Kabupaten Mamuju Utara Provinsi Sulawesi Barat terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Luwu Timur dan Kabupaten Mamuju Utara di Propinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4270). Sebagaimana daerah yang baru berkembang tentunya masalah kualitas layanan merupakan bagian utama yang harus diperhatikan oleh Pemerintah, dan Pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayananyang terbaik dan bermutuyang

tentunya diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara sebagai badan yang melayani pembuatan Surat Izin Gangguan atau Hinder Ordonantie (HO).

Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju Utara Nomor 23 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Gangguan dalam Pasal 4 yang menyatakan bahwa setiap orang atau badan usaha yang akan melakukan kegiatan usaha yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan wajib memiliki izin gangguan dari Bupati. Dalam peraturan tersebut yang dimaksud dengan Izin Gangguan adalah izin yang diberikan bagi tempat-tempat usaha yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan, tidak termasuk tempat/lokasi usaha yang telah ditentukan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara sebagai Badan yang melayani pembuatan Surat Izin Gangguan atau Hinder Ordonantie (HO), pada saat ini masih jauh dari yang diharapkan. Masih banyak masyarakat yang mengeluh akibat pelayanan aparatur yang belum memuaskan, seperti lambatnya penyelesaian surat izin, ditambah lagi dengan berbelit-belitnya dan banyaknya birokrasi yang harus dilalui yang membuat masyarakat mengeluh dalam pengurusan izin.

Berdasarkan penelitian awal penulis mekanisme prosedur pelayanan izin gangguan mulai dari pengambilan formulir permohonan sampai dengan penandatanganan izin gangguan seharusnya selesai dalam jangka waktu 3 hari, tetapi dalam kenyataannya sering mengalami keterlambatan, ditambah lagi dengan 16 persyaratan yang harus dipenuhi untuk penerbitan izin gangguan. Hal ini sangat menarik untuk melakukan penelitian. Keterlambatan penerbitan izin gangguan dari hasil wawancara awal dengan pegawai Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara salah satu penyebabnya karena jumlah pegawai khususnya yang bagian peninjauan lapangan dianggap masih belum mencukupi dibandingkan dengan jumlah jenis izin yang dikelola. Peraturan Daerah Kabupaten

Mamuju Utara Nomor 23 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Gangguan Pasal 2 menyatakan bahwa Kriteria gangguan dalam penetapan pemberian izin gangguan berdasarkan pada :

- a. gangguan lingkungan. Gangguan terhadap lingkungan meliputi gangguan terhadap fungsi tanah, air tanah, sungai, laut, udara dan gangguan yang bersumber dari getaran dan/atau kebisingan.
- b. gangguan sosial kemasyarakatan. Gangguan terhadap sosial kemasyarakatan meliputi terjadinya ancaman kemerosotan moral dan/atau ancaman terhadap ketertiban umum.
- c. gangguan ekonomi. Gangguan terhadap ekonomi meliputi ancaman terhadap penurunan produksi usaha masyarakat sekitar dan penurunan nilai ekonomi benda tetap bergerak yang ada di sekitar lokasi usaha

Menurut Zeithaml and Bitner, (1996:118), kualitas pelayanan dibagi atas lima yang dikenal dengan TERRA yaitu: (1). *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, aparatur dan sarana komunikasi. Fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara masih jauh dari yang diharapkan berhubung karena kantor ini baru dibangun yang sebelumnya masih sewa kantor. (2). *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memenuhi kebutuhan konsumen. Pengurusan Surat Izin Gangguan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara sudah sangat mudah karena persyaratannya yang berhubungan dengan izin-izin lainnya sudah satu pintu. (3). *Reliability*, meliputi kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat serta memuaskan konsumen. Pegawai yang ada di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Mamuju Utara yang hanya berjumlah 15 orang dengan jumlah izin yang dikelola sebanyak 16 jenis izin sehingga dalam pelayanannya belum maksimal. (4) *Responsiveness*, meliputi daya tanggap dan kecepatan aparat untuk membantu serta menangani keluhan konsumen. Pengurusan Surat Izin Gangguan dalam *Standar Operating Procedure* (SOP) waktu penyelesaian izin selama 3 hari kerja masih sering terlambat penerbitannya berhubung karena pegawai yang hanya 15 orang yang masih kurang terutama dalam peninjauan lapangan. (5) *Assurance*, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparatur, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, hal ini dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen. Pengurusan Surat Izin Gangguan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara masih sering dikeluhkan oleh pengurus Surat Izin Gangguan karena keterlambatan penerbitan izin yang tidak sesuai dengan SOP, sebagaimana data dari Badan Penanaman Modal dan PTSP dengan jumlah orang yang mengurus surat izin gangguan dari bulan Januari sampai dengan Agustus 2015 sebanyak 49 orang, yang selesai sesuai dengan SOP sebanyak 22 orang, sedangkan yang tidak sesuai dengan SOP sebanyak 27 orang.

Sesuai dengan keterangan dari hasil wawancara dengan pihak Badan Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Mamuju Utara, keterlambatan penerbitan izin disebabkan oleh beberapa hal, seperti tidak lengkapnya persyaratan, terlambatnya rekomendasi dari tim teknis yang belum satu atap dengan Badan Penanaman Modal dan PTSP, tim teknis yang dimaksud masih berada di SKPD yang lain.

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya mengarah pada upaya pemenuhan kepuasan publik pengurus Surat Izin Gangguan yang seharusnya dijadikan dasar

bagi pegawai di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara.

Berdasarkan uraian diatas, maka menarik peneliti untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Surat Izin Gangguan Terhadap Kepuasan Publik Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara”.

METODE

Jenis penelitian ini termasuk metode kuantitatif untuk memperoleh informasi tentang pengaruh variabel bebas dan variabel terikat yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Surat Izin Gangguan Terhadap Kepuasan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara. Dengan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2015.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian masyarakat yang sudah mengurus Surat Izin Gangguan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara di Kelurahan Pasangkayu mulai bulan Januari sampai dengan Agustus 2015. Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap representatif (mewakili) dari keseluruhan populasi tersebut (Sugiyono 2007: 62)

Penentuan besarnya sampel dilakukan dengan menggunakan formulasi Slovin (Suliyanto, 2005 : 100) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n= Jumlah sampel minimal

N=Jumlah Populasi

e=persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 49 orang dengan tingkat presisi 10% (0,1),

maka jumlah sampel setelah perhitungan sebanyak 33 Orang.

Pendekatan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi berganda (*Multiple Linear Regression*). Model statistik analisis regresi berganda ini untuk menganalisis pengaruh Independen Variabel: atas Bukti fisik (X_1), Empati (X_2), Kehandalan (X_3), Daya tanggap (X_4), dan Kepastian (X_5), terhadap Dependen Variabel: Kepuasan publik (Y) pada badan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten mamuju utara. Untuk. Spesifikasi model yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini adalah formula regresi berganda, untuk populasi persamaan formulasinya sebagai berikut (Umar,2001: 269):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_5X_5 + \epsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan Publik

a = Konstanta

b_1, b_2, \dots, b_x = Kofesien regresi

X_1, X_2, \dots, X_5 = Variabel bebas (independen)

ϵ = Residual (kesalahan pengganggu)

Jika penelitian tersebut diatas dikaitkan dengan penelitian ini maka menjadi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \epsilon$$

Dimana :

Y= Kepuasan Publik

X_1 = Bukti fisik

X_2 = Empati

X_3 = Kehandalan

X_4 = Daya tanggap

X_5 = Kepastian

b_1, b_7 = Koefisien regresi

ϵ = Residual (kesalahan pengganggu).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Regresi Linier Berganda

Sesuai hasil analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan bantuan komputer SPSS For Wind Release 16,0 diperoleh hasil-hasil penelitian dari 33 orang responden dengan dugaan pengaruh kelima variabel independen (bukti fisik, empati, Kehandalan, daya tanggap dan kepastian) terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utaradapat diketahui hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Dependen Variabel Y = Kepuasan Publik				
Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	t	Sig
C = Constanta	0,522	0,362	1,442	0,161
X1 = Bukti fisik	0,295	0,077	3,809	0,001
X2 = Empati	0,143	0,065	2,207	0,036
X3 = Kehandalan	0,163	0,057	2,856	0,008
X4 = Daya tanggap	0,161	0,053	3,064	0,005
X5 = Kepastian	0,211	0,060	3,510	0,002
R-	= 0,891			
R-Square	= 0,793	F-Statistik	= 20,700	
Adjusted R-Square	= 0,755	Sig. F	= 0,000	

Sumber: Hasil Regresi

Model regresi yang diperoleh dari tabel diatas adalah:

$$Y = 0,522 + 0,295X_1 + 0,143X_2 + 0,163X_3 + 0,161X_4 + 0,211X_5 + \epsilon$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa semua variabel independen yang dianalisis berupa variabel (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik (Y), artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan sebaliknya, jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun. Model analisis regresi kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara dapat dilihat sebagai berikut:

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan:

1. Variabel Bukti fisik menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan publik terutama kenyamanan tempat kerja disebabkan karena tersedianya ruang tunggu yang dilengkapi dengan kipas angin dan televisi sehingga masyarakat merasa nyaman sambil menunggu proses izin.
2. Kemudian variabel kepastian terutama pengetahuan aparat disebabkan karena aparat yang menangani izin sudah mengikuti diklat dan bertanggungjawab serta dapat dipercaya.
3. Kemudian variabel kehandalan terutama pelayanan yang cepat disebabkan karena aparat yang sudah berpengalaman dalam pelayanan izin.
4. Kemudian variabel daya tanggap terutama pemberian informasi disebabkan karena aparat dalam memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat.
5. Kemudian yang menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan publik adalah variabel empati dengan kemampuan aparat disebabkan karena aparat menguasai informasi tentang masalah perizinan.

Simbol ϵ menunjukkan variabel pengganggu yang mempengaruhi kepuasan publik tapi tidak termasuk dalam penelitian ini.

a. Pengujian Hipotesis Pertama (Uji F)

Uji hipotesis pertama atau uji simultan adalah sebuah pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen (X) yang diteliti memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) berarti semua variabel bebasnya, yakni bukti fisik (X_1), empati (X_2), kehandalan (X_3), daya tanggap (X_4) dan kepastian (X_5) dengan variabel tidak bebasnya kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara yakni:

Dari Tabel 4.15 terlihat hasil uji determinasi (kehandalan model) memperlihatkan nilai Adjusted R-Square = 0,755 atau = 75,50%. Hal ini berarti bahwa sebesar 75,50% variabel tidak bebas dipengaruhi oleh kelima variabel bebas, selebihnya variabel tidak bebas dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Selanjutnya berdasarkan tabel 4.15 dari hasil perhitungan diperoleh $F_{hitung} = 20,700$ pada taraf nyata $\alpha = 0,05$ atau $\alpha < 0,05$. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $F = 0,000$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebasnya.

Dengan demikian maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan izin gangguan yang terdiri dari bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan kepastian secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara berdasarkan hasil Uji-F ternyata terbukti.

b. Pengujian Hipotesis Kedua, Ketiga, Keempat dan Kelima (Uji-T)

Pengujian secara parsial (uji-t) dimaksudkan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya, sebagai berikut:

1. Bukti fisik (X_1)

Untuk variabel bukti fisik, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,295, sementara tingkat signifikansi t sebesar 0,001. Dengan demikian nilai $\text{sig } t < 0,05$ pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara. Dengan demikian maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara, berdasarkan hasil uji- t ternyata terbukti.

2. Empati (X_2)

Untuk variabel empati, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,143, sementara tingkat signifikansi t sebesar 0,036. Dengan demikian nilai $\text{sig } t < 0,05$ pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara. Dengan demikian maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara, berdasarkan hasil uji- t ternyata terbukti.

3. Kehandalan (X_3)

Untuk variabel kehandalan, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,163, sementara tingkat signifikansi t sebesar 0,008. Dengan demikian nilai $\text{sig } t < 0,05$ pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Mamuju Utara. Dengan demikian maka hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara berdasarkan hasil uji- t ternyata terbukti.

4. Daya tanggap (X_4)

Untuk variabel daya tanggap, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,161, sementara tingkat signifikansi t sebesar 0,005. Dengan demikian nilai $\text{sig } t < 0,05$ pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara. Dengan demikian maka hipotesis kelima yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara berdasarkan hasil uji- t ternyata terbukti.

5. Kepastian (X_5)

Untuk variabel kepastian, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,211, sementara tingkat signifikansi t sebesar 0,002. Dengan demikian nilai $\text{sig } t < 0,05$ pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kepastian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara. Dengan demikian maka hipotesis keenam yang menyatakan bahwa Kepastian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara berdasarkan hasil uji- t ternyata terbukti.

Pengaruh Bukti Fisik(X_1) Terhadap Kepuasan Publik (Y)

Hasil statistik uji-t telah terbukti bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara. Hal ini mengindikasikan bahwa bukti fisik sangat penting diperhatikan terutama indikator yang masih dianggap lemah dan mempertahankan indikator yang telah memiliki nilai mean tertinggi. Indikator yang perlu diperhatikan yang memiliki nilai mean terendah yaitu sarana parkir. Sedangkan yang penting dipertahankan atau ditingkatkan adalah kenyamanan tempat kerja.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terutama kenyamanan tempat kerja disebabkan karena tersedianya ruang tunggu yang dilengkapi dengan kipas angin dan televisi sehingga masyarakat merasa nyaman sambil menunggu proses izin.

Menurut Leonard L. Berry (1991:16) bukti fisik yaitu tampak arsitektur gedung dari luar, lahan parkir, kebersihan kamar, sarana, karyawan yang berpenampilan rapih dan menarik dan fasilitas yang dimiliki. Dengan demikian menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam variabel bukti fisik yaitu sarana parkir, kebersihan ruangan, kelengkapan perabot ruangan dan kenyamanan tempat kerja perlu diperhatikan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena dapat mempengaruhi kepuasan publik, semakin baik kualitas pelayanan variabel bukti fisik, maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara.

Pengaruh Empati (X_2) Terhadap Kepuasan Publik (Y)

Hasil statistik uji-t telah terbukti bahwa Empati berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara. Hal ini mengindikasikan bahwa empati sangat penting diperhatikan terutama indikator yang masih dianggap lemah dan mempertahankan indikator yang telah memiliki nilai mean tertinggi. Indikator yang perlu diperhatikan yang memiliki nilai mean terendah yaitu perhatian aparat. Sedangkan yang penting dipertahankan atau ditingkatkan adalah kemampuan aparat.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan kemampuan aparat disebabkan karena aparat menguasai informasi tentang masalah perizinan.

Menurut Leonard L. Berry (1991:16) empati yaitu kemudahan komunikasi dan pemahaman kebutuhan konsumen melalui perhatian karyawan secara individu terhadap konsumen, kemampuan memenuhi dan menangkap keinginan konsumen. Dengan demikian menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel empati yaitu perhatian aparat, kesungguhan aparat dan kemampuan aparat mempengaruhi kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara.

Pengaruh Kehandalan(X_3) Terhadap Kepuasan Publik (Y)

Hasil statistik uji-t telah terbukti bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara. Hal ini mengindikasikan bahwa kehandalan sangat penting diperhatikan terutama indikator yang masih dianggap lemah dan mempertahankan indikator yang telah memiliki nilai mean tertinggi. Indikator yang memiliki nilai mean terendah yaitu jadwal pelayanan. Sedangkan yang penting dipertahankan atau ditingkatkan adalah pelayanan yang cepat.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terutama pelayanan yang cepat disebabkan karena aparat yang sudah berpengalaman dalam pelayanan izin

Menurut Leonard L. Berry (1991:16) kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat dan memuaskan, bersikap simpatik dan sanggup menenangkan konsumen bila ada masalah. Dengan demikian menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel kehandalan yaitu pelayanan yang tepat, pelayanan yang cepat, jadwal pelayanan dan biaya yang transparan perlu diperhatikan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena dapat mempengaruhi kepuasan publik, semakin baik kualitas layanan variabel kehandalan, maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara.

Pengaruh Daya Tanggap(X₄) Terhadap Kepuasan Publik (Y)

Hasil statistik uji-t telah terbukti bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara. Hal ini mengindikasikan bahwa daya tanggap sangat penting diperhatikan terutama indikator yang masih dianggap lemah dan mempertahankan indikator yang telah memiliki mean tertinggi. Indikator yang memiliki mean terendah yaitu penyelesaian keluhan. Sedangkan yang penting dipertahankan atau ditingkatkan adalah pemberian informasi.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terutama pemberian informasi disebabkan karena aparat dalam memberikan

informasi jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Menurut Leonard L. Berry (1991:16) daya tanggap yaitu menyangkut kesiapan dan kecepatan respon karyawan, kesediaan membantu dalam segala hal, kepastian pelayanan dan tidak pernah mengabaikan layanan terhadap konsumen. Dengan demikian menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel daya tanggap yaitu penyelesaian keluhan dan pemberian informasi mempengaruhi kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara.

Pengaruh Kepastian(X₅) Terhadap Kepuasan Publik (Y)

Hasil statistik uji-t telah terbukti bahwa kepastian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara. Hal ini mengindikasikan bahwa kepastian sangat penting diperhatikan terutama indikator yang masih dianggap lemah dan mempertahankan indikator yang telah memiliki nilai mean tertinggi. Indikator yang memiliki nilai mean terendah adalah waktu pengurusan. Sedangkan yang penting dipertahankan atau ditingkatkan adalah pengetahuan aparat.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa kepastian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terutama pengetahuan aparat disebabkan karena aparat yang menangani izin sudah mengikuti diklat dan bertanggungjawab serta dapat dipercaya.

Menurut Leonard L. Berry (1991:16) kepastian yaitu jaminan perasaan aman dan keramahan pelayanan yang bersumber dari pengetahuan karyawan yang luas, terpercaya, sopan, ramah dan jaminan keamanan. Dengan demikian menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel kepastian yaitu pengetahuan aparat, waktu pengurusan, kerapian dan kepastian keamanan perlu

diperhatikan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena dapat mempengaruhi kepuasan publik, semakin baik kualitas pelayanan variabel kepastian, maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara.

Sesuai keterangan dari hasil wawancara dengan sub bidang layanan perizinan pada Badan Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Mamuju Utara, tentang keluhan sebahagian masyarakat mengenai waktu pengurusan yang terlambat penerbitan surat izin gangguannya tidak sesuai SOP disebabkan oleh beberapa hal, seperti tidak lengkapnya persyaratan, terlambatnya rekomendasi dari tim teknis yang belum satu atap dengan Badan Penanaman Modal dan PTSP, tim teknis yang dimaksud masih berada di SKPD yang lain, kemudian sedikitnya aparat yang ada sehingga tidak maksimal dalam pelayanan dikantor dan peninjauan lapangan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Surat Izin Gangguan Terhadap Kepuasan Publik Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Surat Izin Gangguan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara;
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara terutama kenyamanan tempat kerja disebabkan karena tersedianya ruang tunggu yang

dilengkapi dengan kipas angin dan televisi sehingga masyarakat merasa nyaman sambil menunggu proses izin;

3. Dimensi Kualitas Pelayanan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara terutama kemampuan aparat disebabkan karena aparat menguasai informasi tentang masalah perizinan;
4. Dimensi Kualitas Pelayanan Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara terutama pelayanan yang cepat disebabkan karena aparat yang sudah berpengalaman dalam pelayanan izin;
5. Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara terutama pemberian informasi disebabkan karena aparat dalam memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat;
6. Dimensi Kualitas Pelayanan Kepastian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara terutama pengetahuan aparat disebabkan karena aparat yang menangani izin sudah mengikuti diklat dan bertanggung jawab serta dapat dipercaya.

Rekomendasi

Merujuk pada hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Kepada pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara, agar selalu meningkatkan dan mempertahankan terutama pada indikator pemberian informasi sehingga masyarakat

memperoleh informasi yang jelas dan mudah dimengerti dengan menambah wawasan pendidikan dan pelatihan serta mengusulkan untuk tim teknis yang masih berada di instansi lain agar bergabung satu atap dengan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara;

2. Kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara, agar memperhatikan terutama pada indikator sarana parkir dengan membangun tempat parkir yang berteduh yang nyaman untuk kendaraan;
3. Dari hasil penelitian ini masih terdapat variabel lain dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan publik, tapi tidak termasuk dalam penelitian ini, untuk itu diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat menggali lebih jauh dimensi kualitas pelayanan atau menambah indikator penelitian.

Organisasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Utara

- Sugiyono.2005. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta Bandung.
- Suliyanto, 2006, *Metode Riset Bisnis*, Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku konsumen Jasa*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Zeithaml, Parasuraman and Barry, V.A. and M.J.Bitner. 1996. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. 3nd ed. Mc Graw-Hill/Irwin. Boston.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis telah banyak mendapat bantuan, petunjuk dan arahan dari berbagai pihak terutama Ketua Tim Pembimbing Dr. Nawawi Natsir, M.Si dan Anggota Tim Pembimbing Dr. Intam Kurnia, M.Si. semoga artikel ini dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat dan mendorong lahirnya karya ilmiah yang lebih baik dikemudian hari.

DAFTAR RUJUKAN

- Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4270
- Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju Utara Nomor 23 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Gangguan dalam Pasal 4
- Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju Utara Nomor 23 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Gangguan Pasal 2
- Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pembentukan dan Susunan