

**PERSEPSI KUALITAS JASA LAYANAN PERIZINAN
TERHADAP INOVASI PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
KABUPATEN BANTAENG**

***Service Quality Perceptions Of Licensing Services Towards
Innovation In Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (PTSP) At Kabupaten Bantaeng***

JUMHARIANI

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng

Jumfm80@gmail.com

Gunawan Bata Iyas

Program Magister Manajemen STIE AMKOP

fadelgun@stieamkop.ac.id

Abdul Razak Munir

Program Magister Manajemen STIE AMKOP

Razak_munir@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui (1) persepsi pengguna jasa layanan perizinan terhadap inovasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng, (2) kepuasan pengguna jasa terhadap inovasi yang sudah berjalan selama ini di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng, (3) Untuk mengetahui inovasi yang dikembangkan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng.

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng mulai bulan Nopember 2017 sampai dengan Januari 2018. Jenis penelitian yang digunakan adalah survei dengan mengambil sampel 100 pengguna jasa sebagai responden secara aksidental yang datang menggunakan layanan jasa perizinan dengan menggunakan kuesioner. Untuk mengetahui persepsi dan kepuasan pengguna jasa, data dianalisis menggunakan alat statistik deskriptif dan regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan persepsi positif terhadap inovasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan secara simultan, secara parsial 4 variabel yaitu Tangibel (penampilan), responsiveness (tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, sedangkan variabel reliability (kehandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci : Persepsi, Kualitas Jasa, Kepuasan Pengguna Jasa, Inovasi.

ABSTRACT

The aims of this study to know: (1) users perception of licensing services to innovation services at Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng; (2) users satisfaction toward current innovation at Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng (3) developed innovation at Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng

This study was conducted at Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng from November 2017 to January 2018. The research was identification survey with sample of 100 the users of as accidental respondents of the licenses user by using questionnaire. To identify the perception and satisfaction of service users, the data were analyzed using descriptive and multiple regression statistical tools.

The research results shows that mostly respondent gave positive perception to innovation at Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng. Service Quality variables influence satisfaction simultaneously, partially 4 variables namely tangible, responsiveness, assurance, and empathy have significant influence to user satisfaction, while reliability has no significant influence to user satisfaction.

Keywords : Perception, Service Quality, users satisfaction, innovation

PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), diperlukan peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di semua sektor pelayanan publik, salah satu misi utama birokrasi pemerintah adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan kemudahan kepada masyarakat, sehingga memberikan rasa keadilan dan dapat menciptakan iklim yang positif demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan adalah birokrasi harus mampu memberikan pelayanan publik yang terbaik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, telah diterbitkan berbagai kebijakan, antara lain otonomi daerah yang menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, ditandai dengan adanya inovasi dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, perubahan ini merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, dukungan partisipasi masyarakat serta dunia usaha yang beretika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan investasi, sehingga tercipta lapangan kerja yang dibutuhkan, memperkuat kemandirian dan daya saing regional maupun nasional.

Sebagai tindak lanjut perwujudan layanan yang berkualitas, diperlukan suatu inovasi yang bisa diterapkan dalam penyelenggaraan layanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng, karena dengan adanya inovasi, akan membawa sebuah Perubahan yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sesuai apa yang diharapkan masyarakat, pengguna jasa layanan maupun Pemerintah.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Konsep Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala disekitarnya.

Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas menyangkut interen dan eksteren. Menurut Kamus besar bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan penerimaan langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Sugihartono, dkk (2007:8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk kedalam alat indra manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Konsep Kualitas Service

Lovelock yang dikutip Wyckop dalam Arief (2007:118), bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa adalah perbedaan atau ukuran selisih antara harapan pelayanan yang akan diterima oleh konsumen dengan pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa.

Konsep Inovasi

Everet M. Rogers (1983) dalam Fuandani (2016: 25) mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi, definisi lain diungkapkan oleh Stephen Robbins (1994) dalam Budi Permana (2016:27) bahwa inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa.

Hal lain tentang Inovasi merupakan salah satu dampak dari perubahan teknologi yang cepat dan variasi produk yang tinggi akan menentukan kinerja organisasi (Hurley & Hult, 1998). Inovasi adalah memulai atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Kebanyakan peneliti sepakat atas definisi inovasi yang mencakup hasil produk dan proses baru.

Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut (Parasuraman, Zeithami dan Berry, 1988) dalam Sahaluddin, et, al (2014:1667) :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry diidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik (Tjiptono, 2008), yaitu :

1. *Reliability*/keandalan, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*/ketanggapan, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*/kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. *Access*/akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*/kesopanan, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person/pihak yang berhubungan.
6. *Communication*/komunikasi, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*/kepercayaan, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*/keamanan, yaitu aman dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
9. *Understanding/knowing the customer* (memahami/mengetahui pelanggan), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10. *Tangibles*/bukti, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain dan Pendekatan Penelitian

Metode yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Nazir (1988) mendefinisikan metode penelitian deskriptif sebagai metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat pengguna pelayanan untuk menilai bagaimana pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng. Dari persepsi tersebut akan diambil kesimpulan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun yang dimaksud penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan pengguna jasa layanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng yang menjadi sampel sebanyak 100 orang pengguna jasa pada periode bulan November 2017.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yakni dengan pengumpulan data primer maupun data sekunder. Sumber data sekunder adalah dokumen dan arsip pemerintah. Terdapat tiga macam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data (*logging the data*) guna mengungkap bukti-bukti nyata berbentuk dokumen, seperti peraturan perundang-undangan dan laporan hasil kegiatan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng, yaitu:

1. Daftar pertanyaan pada kuesioner disusun berdasarkan variabel-variabel yang berkemungkinan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yakni keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan penampilan (berwujud)
2. Observasi langsung (direct observation), yaitu melakukan pengamatan di lapangan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Penulis merangkai dalam sebuah kata dan kalimat yang ilmiah (*scientific words and sentences*) sesuai dengan fokus penelitian, dan menangkap serta mencerna makna intisari dari informasi dan fenomena yang diperoleh dalam rangka mengungkap dan memperoleh deskripsi secara utuh dan sistematis tentang persepsi kualitas jasa layanan perizinan terhadap inovasi di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng.
3. Penelaahan terhadap dokumen tertulis, yaitu teknik memperoleh data yang didapatkan dari cuplikan, terbitan dan laporan resmi yang dapat membantu dalam mengembangkan analisis terhadap persepsi masyarakat terhadap inovasi yang diterapkan.

Peneliti menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Delgado dan Munuera (2005). Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.

Teknik Analisis Data

Pokok dari penelitian ini membahas kualitas pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng. Berdasarkan pokok penelitian tersebut maka pendekatan analisis penelitian yang dilakukan adalah bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan perizinan yang diberikan, dan kemudian memahami tingkat kepuasan pengguna jasa layanan terhadap inovasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng.

Metode penelitian deskriptif ini digunakan untuk menganalisis hal-hal berikut yakni :

- a. Persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng.
- b. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng.
- c. Mengetahui inovasi yang dapat diterapkan atau dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Berganda dengan mempergunakan program SPSS. Analisis regresi berganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh Inovasi yang telah dijalankan yaitu: Keandalan (X1), Ketanggapan (X2), Keyakinan (X3), Empati (X4) dan Berwujud (X5) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng (Munir, 2005)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Data

Uji validitas data kuesioner dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Arikunto (2002;144) Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Berdasarkan hasil olah data statistik yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil dari uji validitas sebagai berikut:

Hasil Uji Validitas Variabel *Tangibel*

| Indikat or | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach 's Alpha if Item Deleted |
|---------------|-------------------------------------|---|--|--|
| X11 | 143.93 00 | 171.78 3 | .456 | .896 |
| X12 | 144.64 00 | 170.05 1 | .302 | .898 |
| X13 | 144.31 00 | 170.84 2 | .333 | .897 |
| X14 | 144.23 00 | 169.57 3 | .425 | .896 |
| X15 | 144.20 00 | 164.88 9 | .561 | .893 |
| X16 | 144.19 00 | 172.13 5 | .317 | .897 |

Sumber: Hasil olahan data, 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator dari variabel *Tangibel* dapat dikatakan valid, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada semua indikator berada diatas 0,3 (Sugiyono, 2012).

Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability*

| Indikator | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X21 | 144.2200 | 174.093 | .200 | .899 |
| X22 | 144.2200 | 173.608 | .246 | .898 |
| X23 | 143.9100 | 172.951 | .414 | .896 |
| X24 | 144.0800 | 170.135 | .476 | .895 |

Sumber: Hasil olahan data, 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari semua indikator dari variabel *reliability* ada 2 item tidak valid yakni X21 dan X22, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada semua indikator tersebut dibawah nilai 0,3 maka indikator tersebut dikeluarkan dari analisis.

Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

| Indikator | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X31 | 144.1700 | 172.102 | .346 | .897 |
| X32 | 144.5100 | 169.343 | .438 | .895 |
| X33 | 144.5400 | 167.705 | .470 | .895 |
| X34 | 144.4600 | 172.453 | .257 | .898 |
| X35 | 144.7900 | 172.147 | .228 | .899 |
| X36 | 144.3100 | 169.287 | .428 | .895 |

Sumber: Hasil olahan data, 2018

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa dari semua indikator dari variabel *responsiveness* ada yang tidak valid yakni X34 dan X35, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada indikator tersebut dibawah 0,3 maka indikator tersebut dikeluarkan dari analisis.

Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance*

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X41 | 144.9800 | 170.323 | .271 | .899 |
| X42 | 145.3300 | 163.819 | .357 | .899 |
| X43 | 144.3700 | 161.145 | .637 | .891 |
| X44 | 144.8800 | 157.541 | .569 | .893 |

Sumber: Hasil olahan data, 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa ada indikator dari variabel *assurance* yang tidak valid, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada indikator X41 yang nilainya dibawah 0,3 maka indikator tersebut dikeluarkan dari analisis.

Hasil Uji Validitas Variabel *Empathy*

| Indikator | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X51 | 144.1600 | 167.247 | .563 | .894 |
| X52 | 144.0400 | 168.463 | .630 | .893 |
| X53 | 144.0300 | 170.252 | .510 | .895 |
| X54 | 144.1500 | 163.543 | .654 | .892 |
| X55 | 144.0300 | 167.545 | .675 | .893 |

Sumber: Hasil olahan data, 2018

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa semua indikator dari variabel *empathy* dapat dikatakan valid, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada semua indikator berada di atas nilai 0,3.

Hasil Uji Validitas Variabel

Kepuasan Pengguna

| Indikator | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|-----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|

| | Deleted | Deleted | | Deleted |
|-----|--------------|-------------|------|---------|
| Y11 | 144.03 00 | 175.54 5 | .110 | .900 |
| Y12 | 144.12 00 | 169.44 0 | .366 | .897 |
| Y13 | 144.19 00 | 163.30 7 | .570 | .893 |
| Y14 | 144.27 00 | 162.82 5 | .661 | .891 |
| Y15 | 144.41 00 | 170.22 4 | .320 | .897 |
| Y16 | 144.30 00 | 164.09 1 | .666 | .892 |
| Y17 | 144.20 00 | 163.21 2 | .640 | .892 |
| Y18 | 144.24 00 | 163.69 9 | .584 | .893 |
| Y19 | 144.33 00 | 169.79 9 | .342 | .897 |

Sumber: Hasil olahan data, 2018

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa indikator Y11 dari variabel kepuasan pengguna tidak valid, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibawah 0,3 maka indikator tersebut dikeluarkan dari analisis.

A. Uji Realibilitas Data

Uji realibilitas menurut Umar Sekaran (2000: 312) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesiner dikatakan realibel atau handal jika seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, dengan standar jika *cronbach alpha*:

1. 0,8 - 1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6 - 0,799 = Reliabilitas diterima
3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau sekali saja yang dilakukan menggunakan alat analisis statistik, dimana reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach alpha* dengan batasan suatu variabel dikatakan realibel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0.60 pada setiap Variabel.

Hasil pengukuran *cronbach alpha* yang telah dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Reliability Statistics

| Tangible | |
|--|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .648 | 6 |
| Reliability Statistics Reliability | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .681 | 4 |
| Reliability Statistics Responsiveness | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .848 | 6 |
| Reliability Statistics Assurance | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .763 | 4 |
| Reliability Statistics Empathy | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .921 | 5 |
| Reliability Statistics Kepuasan | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .877 | 9 |

Berdasarkan hasil data dari kuesioner yang telah diolah, terlihat bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari standar nilai realibel data yaitu sebesar 0,60. Sehingga semua variable dalam penelitian ini dapat dikatakan realibel.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan

untuk menguji hipotesis secara simultan, digunakan pengujian dengan hasil sebagai berikut:

| Anova | | | | | |
|--------------|--------|----|------|---|------|
| Model | Sum of | Df | Mean | F | Sig. |

| | | Squares | | Square | |
|---|------------|---------|----|--------|--------------------------|
| 1 | Regression | 19,453 | 5 | 3,891 | 32,403 ,000 ^b |
| | Residual | 11,286 | 94 | ,120 | |
| | Total | 30,739 | 99 | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

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

Berdasarkan tabel Anova di atas maka dapat dijelaskan bahwa nilai P-value sebesar 0,000 lebih kecil dari α sebesar 0,05. Sehingga dapat disimpulkan dengan taraf signifikansi sebesar 95% dapat dikatakan bahwa minimal ada satu β_0 atau β_1 atau β_2 atau β_3 atau β_4 atau β_5 berpengaruh signifikan dalam model. Atau secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel dependen.

F. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Pengujian Parsial

| Model | Unstandar dized Coefficient s | | Standar dized Coeffici ents | t | S i g n i f i c a n s e |
|-----------------------|-------------------------------|------------|-----------------------------|--------|-------------------------|
| | B | Std. Error | | | |
| 1 (Constant) | ,616 | ,454 | | 1,356 | ,178 |
| <i>Tangible</i> | ,193 | ,096 | ,159 | 2,306 | ,048 |
| <i>Reliability</i> | ,058 | ,092 | ,045 | ,630 | ,530 |
| <i>Responsiveness</i> | -,173 | ,072 | -,179 | -2,408 | ,018 |
| <i>Assurance</i> | ,133 | ,050 | ,206 | 2,666 | ,009 |
| <i>Empathy</i> | ,639 | ,087 | ,601 | 7,310 | ,000 |

Berdasarkan pengujian parsial yang telah dilakukan seperti di atas, maka dapat dijelaskan untuk setiap variabel sebagai berikut:

a. *Tangibel*

Pada variabel *Tangible* dapat dijelaskan bahwa Nilai p-value (sig) sebesar 0,048. Sehingga dapat disimpulkan dengan taraf signifikansi 95% bahwa Variabel *Tangibel* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. *Reliability*

Pada variabel *Reliability* dapat dijelaskan bahwa Nilai P-Value (sig) sebesar 0,530. Sehingga dapat disimpulkan dengan taraf signifikansi 95% dapat dikatakan variabel *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

c. *Responsiveness*

Pada variabel *Responsiveness* sebesar |-2,408| dapat dijelaskan bahwa nilai P-Value (sig) sebesar 0,018. Sehingga dapat disimpulkan dengan taraf signifikansi sebesar 95%, bahwa variabel *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

d. *Assurance*

Pada variabel *Assurance* dapat dijelaskan bahwa nilai p-value (sig) sebesar 0,009. Sehingga dapat disimpulkan dengan taraf signifikansi 95% bahwa variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

e. *Empathy*

Pada variabel *Empathy* dapat dijelaskan bahwa nilai p-value (sig) sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan dengan taraf signifikansi 95% bahwa variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial, dapat disimpulkan bahwa yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah Variabel *Tangibel*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *empaty*.

Koefisien korelasi dan koefisien determinasi

Kebaikan Model

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,796 | ,633 | ,613 | ,34651 |

a

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

Berdasarkan hasil olah data di atas, maka dapat dijelaskan untuk koefisien korelasi dan koefisien determinasi sebagai berikut:

a. Koefisien Korelasi (R)

Nilai koefisien korelasi yang ditunjukkan pada tabel hasil olah data tersebut di atas sebesar 0,796, yang artinya terdapat korelasi yang kuat antara variabel kepuasan pengguna sebagai variabel dependen dengan Variabel independen yaitu variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dimana nilai R yang mendekati nilai 1.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi $R^2=0,633$ atau 63,3 %. Artinya, Variabilitas kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* sebesar 63,3%, sedangkan sisanya 36,7% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk ke dalam model.

SIMPULAN :

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pengguna jasa layanan perizinan berdasarkan analisis statistik deskriptif hasil kuesioner disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab "sangat setuju".
2. Kepuasan pengguna jasa terhadap inovasi layanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng yang diwakili dengan 5 variabel independen untuk mengukur pengaruh persepsi pengguna layanan terhadap kepuasan inovasi layanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng secara simultan berpengaruh signifikan. Secara parsial, *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

- Inovasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng dilakukan demi mencapai tujuan peningkatan daya saing daerah pada bidang investasi, peningkatan kesejahteraan masyarakat, pelayanan prima bagi masyarakat, penguatan kelembagaan pemerintah dan terwujudnya *good governance* serta melestarikan kearifan lokal. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan bagian dari inovasi Kabupaten Bantaeng khususnya Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng, adapun inovasi lainnya yaitu antara lain; inovasi Klik, pelayanan anti pungli, pengantaran dokumen izin, Layanan Otomatis, memaksimalkan PTSP, dan kebijakan perizinan paralel.

REFERENSI :

- Arief. 2007. **Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan**. Malang, Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. **Metodologi Penelitian**. Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2000). **Reliabilitas dan Validitas**. Yogyakarta, Pustaka Belajar.
- Ballester, Elena Delgado and Munuera-Aleman, Jose Luis (2005). **Does Brand Trust Matter to Brand Equity?**. *Journal of Product and Brand Management* , 14 (3), 187-196.
- Bhatta, Gambir. 1996. **Capacity Building at the Local Level for Effective Governance, Empowerment without Capacity is Meaningless**.
- Djaslim Saladin, 2004, **Manajemen Strategi & Kebijakan Perusahaan, Edisi 5**. Bandung, Linda Karya
- Durianto, Darmadi. (2004). **Strategi Menaklukkan Pasar melalui Riset Ekuistas dan Perilaku Merek**. Jakarta. Gramedia. Universitas Sumatera Utara
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- , 2009. **Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Gerson, Richard F. 2002. **Mengukur Kepuasan Pelanggan**. Terjemahan. Jakarta, Penerbit PPM.
- Gibson, Ivancevich Donnely. 1997. **Organisasi Perilaku Struktur Proses**. Jakarta, Binarupa Aksara.
- Hurley, R.F. & Hult, G.T.M. (1998). **Innovation, Market Orientation, and Organizational Learning: An Integration and Empirical Examination**. *Journal of Marketing*

Hurriyati, Ratih, 2005. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Bandung, Alfabeta.

Istiati, Fuandani. 2016. **Difusi Inovasi dalam Kegiatan Komunikasi Pembangunan**. Yogyakarta, FISHUM-UIN.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara. 2000. **Akuntabilitas dan Good Governance. Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)**. Jakarta.

-----, 2004. **Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah**. Jakarta.

-----, 2008. **Membangun Kepemerintahan yang Baik**. Jakarta.

Munir, Abdul Razak. 2005. **Aplikasi Analisis Faktor Untuk Persamaan Simultan dengan SPSS Versi 12**. Laboratorium Kompetensi Manajemen Fakultas Ekonomi UNHAS. Universitas Hasanudin.

Nazir, Muhammad. 1988. **Metode Penelitian**. Jakarta, Ghalia Indonesia.

Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Daerah (PERDA) No. 27 Tahun 2007 - Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bantaeng

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah

Permana, Budi. 2016. **Urgensi Proyek Perubahan pada Diklat Kepemimpinan Pola Baru di Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara (PKP2A I LAN)**. Jurnal Wajana Kinerja, 19 (2), 23-51.

Sahaluddin, Achmad Djumlani, dan Bambang Irawan. 2014. **Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Nunukan Selatan Pemerintah Kabupaten Nunukan**. eJournal Administrative Reform, 2 (3), 1663-1676.

Sugihartono, dkk. 2007. **Psikologi Pendidikan**. Yogyakarta, UNY Pers.

Tjiptono, Fandi. 2008. **Service Management – mewujudkan Layanan Prima**. Yogyakarta, Andi.

Umar, Husain. 2000. **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**.
Jakarta, Raja Grafindo Persada

Walgito, Bimo, 2004. **Pengantar Psikologi Umum**. Yogyakarta, Andi.