BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul "Analisis Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Satu Pintu (SIM PPTSP) Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi" dapat dijabarkan dalam pembahasan berikut ini :

4.1.1 Karateristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Cimahi yang melakukan perizinan dan jumlah responden yang bisa dijadikan sensus dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Karakteristik responden dapat dikategorikan menurut Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel karateristik responden.

4.1.1.1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik masyarakat berdasarkan jenis kelamin yang diuraikan pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Laki-Laki	42	70.0
2	Perempuan	18	30.0
Jumlah		60	100.0

Tabel di atas menggambarkan jenis kelamin responden. Dari 60 responden yang diteliti, 42 orang (70.0%) adalah laki-laki dan 18 orang (30.0%) adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki.

4.1.1.2 Karateristik Responeden Berdasarkan Usia

Dari penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik masyarakat berdasarkan usia yang diuraikan pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	f	%
1	≤ 25 tahun	9	15.0
2	26 – 35 tahun	20	33.3
3	> 35 tahun	31	51.7
Jumlah		60	100.0

Tabel di atas menggambarkan Usia responden. Dari 60 responden yang diteliti, 9 orang (15.0%) adalah berusia ≤ 25 tahun, 20 orang (33.3%) berusia antara 26-35 tahun dan 31 orang (51.7%) berusia > 35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia > 35 tahun.

4.1.1.3 Karateristik Responeden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik masyarakat berdasarkan pendidikan terakhir yang diuraikan pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3
Pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	f	%
1	SD	0	0.0
2	SMP	3	5.0
3	SMA/SMK/STM	20	33.3
4	D3	13	21.7
5	S1	24	40.0
Jumlah		60	100.0

Tabel di atas menggambarkan pendidikan terakhir responden. Dari 60 responden yang diteliti, 3 orang (5.0%) adalah SMP, 20 orang (33.3%) adalah SMA/SMK/STM, 13 orang (21.7%) adalah D3 dan 24 orang (40.0%) adalah S1. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden memiliki pendidikan terakhir S1.

4.1.1.4 Karateristik Responeden Berdasarkan Pekerjaan

Dari penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik masyarakat berdasarkan pekerjaan yang diuraikan pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4
Pekerjaan

No	Pekerjaan	f	%
1	PNS	11	18.3
2	Wirausaha	15	25.0
3	Peg. Swasta	9	15.0
4	Lain - lain	25	41.7
Jumlah		60	100.0

Tabel di atas menggambarkan pekerjaan responden. Dari 60 responden yang diteliti, 11 orang (18.3%) adalah PNS, 15 orang (25.0%) adalah Wirausaha, 9 orang (15.0%) adalah Pegawai Swasta dan 25 orang (41.7%) lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden memiliki pekerjaan lain-lain.

4.1.2 Deskripsi Sistem Informasi Pelayan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) yang Berjalan

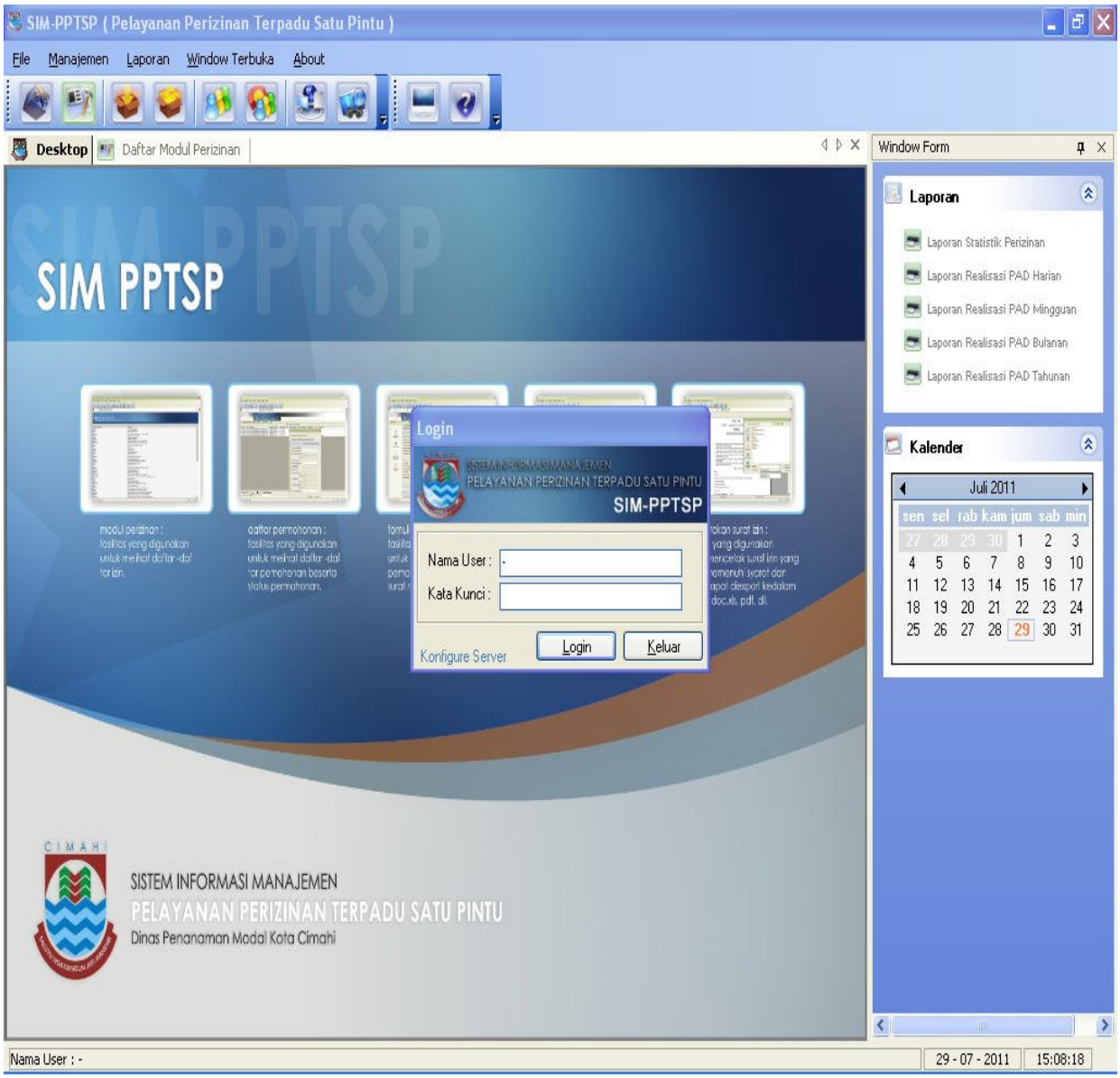
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dibuat / dikembangkan dengan menggunakan tools berupa MS SQL Server 2000 untuk pengembangan database dan MS Visual Studio Dot NET 2003 (C#) sebagai tool bahasa pemograman pengembangan aplikasi. Sebagai gambaran MS SQL Server 2000 adalah sebuah tool yang dikeluarkan oleh vendor Microsoft untuk menangani pengolahan data kedalam basis data (*database*), MSSQL Server 2000 didesain khusus untuk mendukung *RDBMS* (*Relational Data Base Management System*) yaitu

sebuah konsep *database* yang memiliki hubungan antar *table* / relasi antara *table* yang satu dengan yang lainnya (*table* : sebuah pengelompokan data yang memiliki karateristik yang sama). Penggunaan RDBMS memiliki kelebihan berupa korelasi antar data menjadi lebih baik sehingga kemungkinan terjadinya duplikasi data/ terdapat data yang sama didalam basis data dapat dihindari serta kelebihan – kelebihan yang lainnya. Sedangkan Aplikasi web SIM PPTSP di buat untuk dimana pemohon bisa mengakses informasi yang berupa:

- Jenis-jenis izin, persyaratan, tarif dan peraturan-peraturan yang menjadi dasar.
- Download form-form permohonan pengurusan izin.
- Pengecekan status proses penyelesaian administrasi perizinan.
- Melihat dan mengirimkan kritik dan saran terhadap pelayanan perizinan.
- Alamat website http://kppt.cimahikota.go.id

4.1.2.1 Tampilan SIM PPTSP dan Web SIM PPTSP

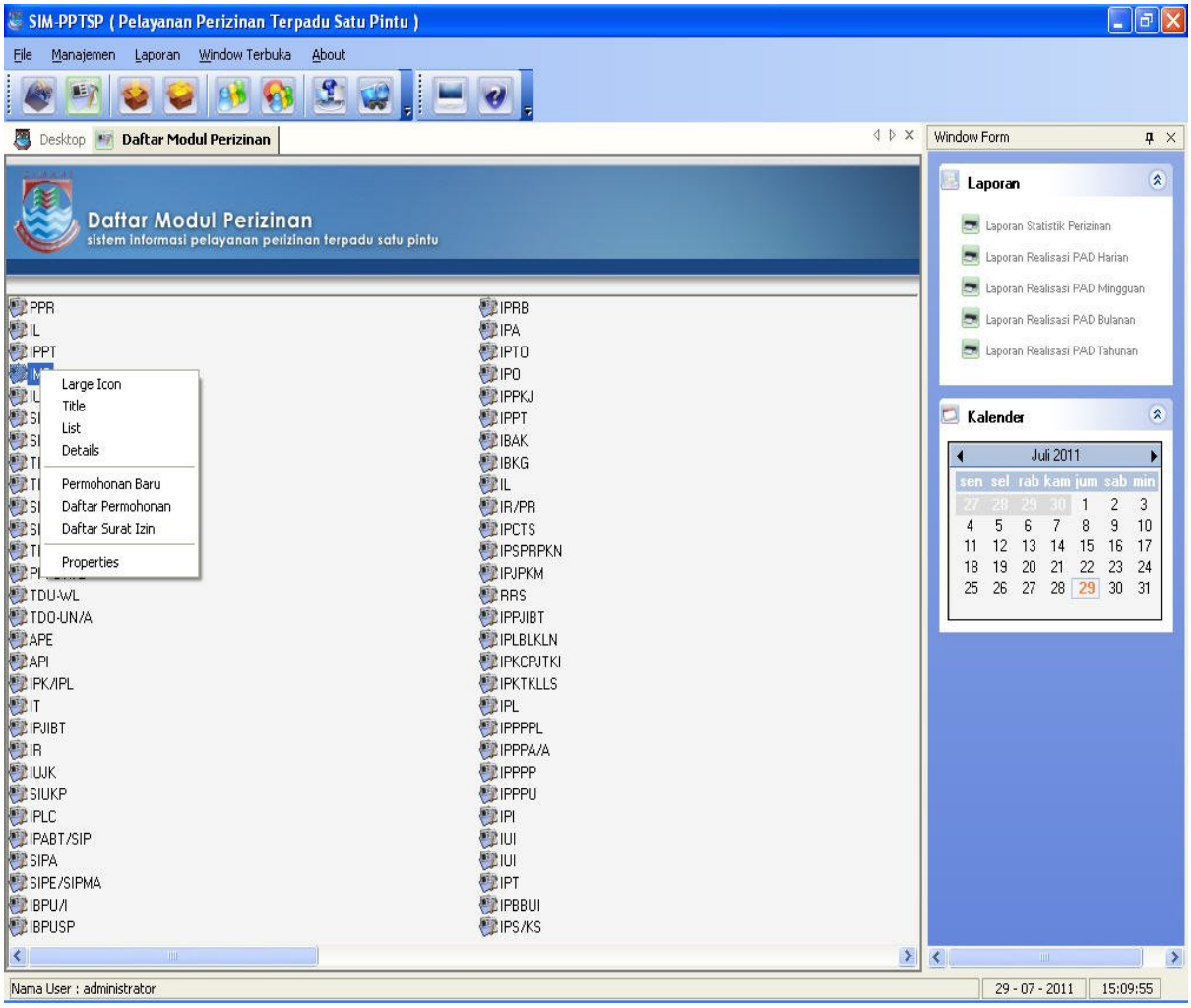
Tampilan di bawah ini adalah tampilan SIM PPTSP dimana user harus memasukan user name dan password untuk bias menjalankan SIM PPTSP.



Gambar 4.1
Tampilan Awal SIM PPTSP

4.1.2.2 Tampilan Modul Perizinan

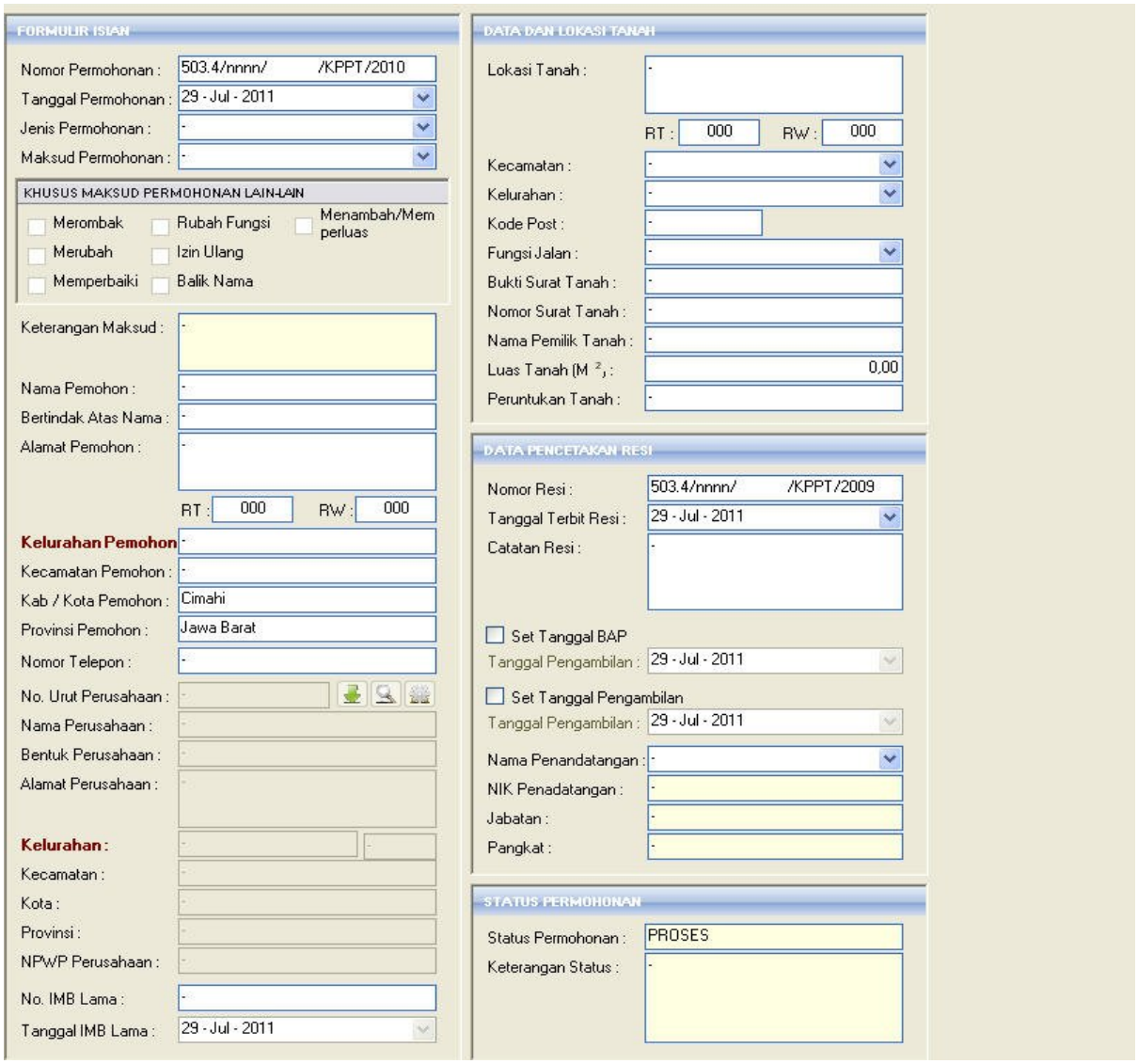
Tampilan ini merupakan ketika user telah melakukan login dan sudah bias untuk melakukan proses mengisi permohonan baru perizinan.



Gambar 4.2
Modul Perizinann

4.1.2.3 Tampilan Isian Formulir

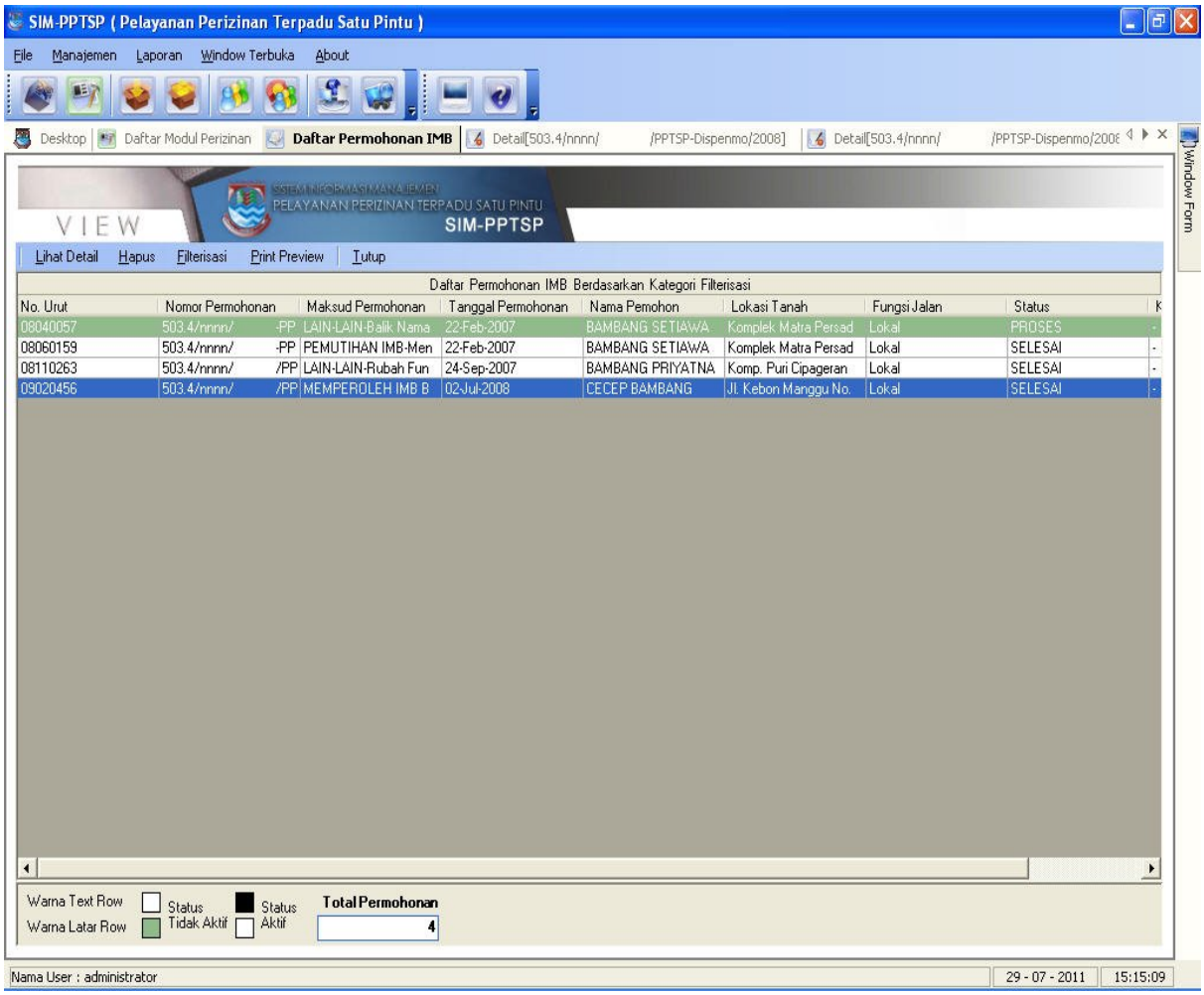
Tampilan ini merupakan untuk menginput isian formulir kelengkapan data pemohon



Gambar 4.3
Tampilan Isian Formulir

4.1.2.4 Tampilan Filterisasi Berdasarkan Kategori

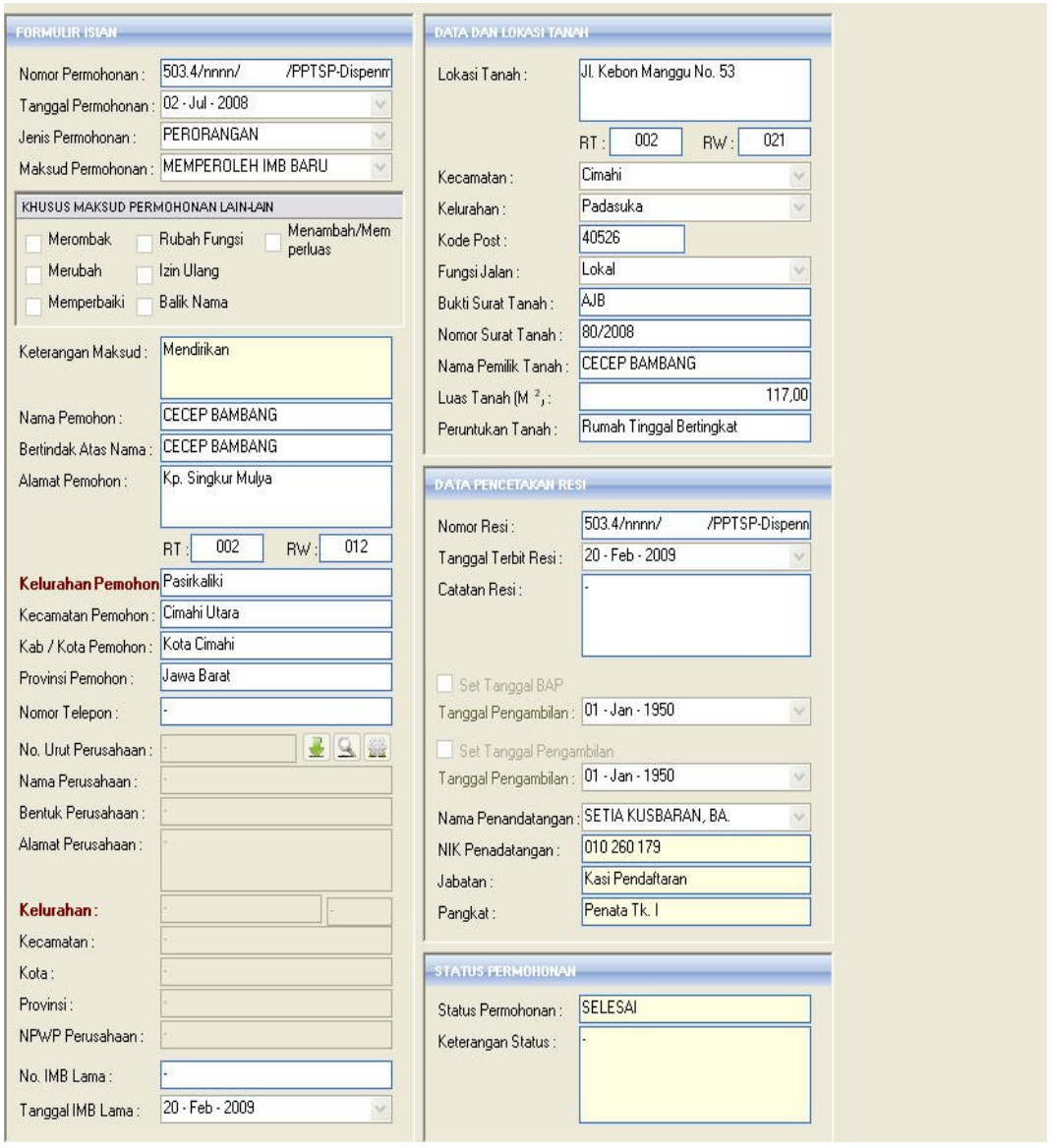
Tampilan ini untuk filterisasi dimana didalamnya terdapat no urut, nomor pemohon, maksud pemohon, tanggal pemohon, nama pemohon, lokasi tanah, fungsi jalan dan status.



Gambar 4.4
Tampilan Filterisasi Berdasarkan Kategori

4.1.2.5 Tampilan Formulir Mendapatkan Izin Baru

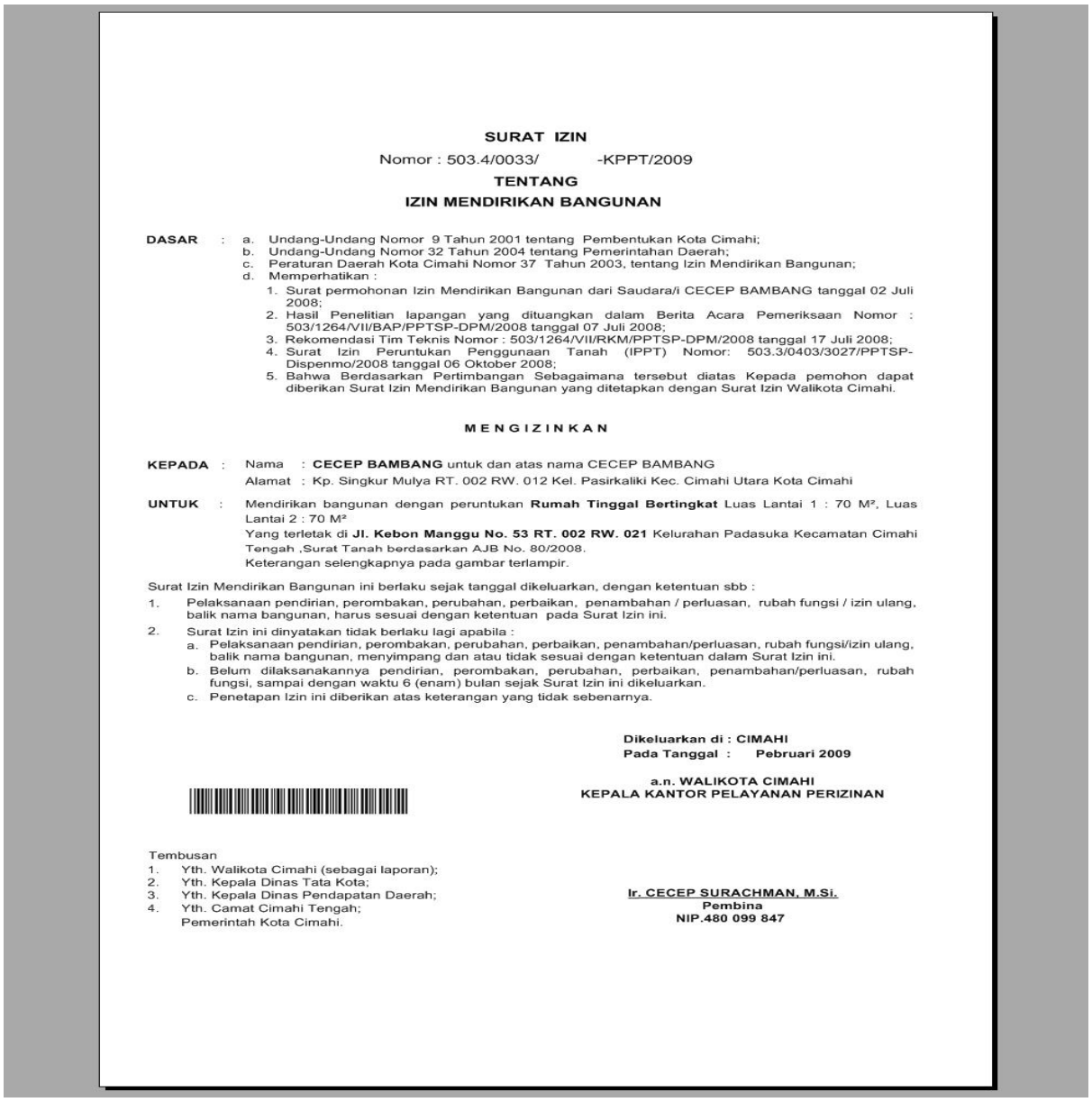
Tampilan ini merupakan Formulir yang sudah d acc sehingga mendapatkan izin baru.



Gambar 4.5
Formulir Mendapatkan Izin Baru

4.1.2.6 Tampilan Surat Izin yang diterima

Tampilan ini merupakan hasil proses dari SIM PPTSP yaitu surat persetujuan mendirikan izin mendirikan bangunan.



SURAT IZIN

Nomor : 503.4/0033/ -KPPT/2009

TENTANG

IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

DASAR :
a. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Cimahi;
b. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
c. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 37 Tahun 2003, tentang Izin Mendirikan Bangunan;
d. Memperhatikan :
1. Surat permohonan Izin Mendirikan Bangunan dari Saudara/i CECEP BAMBANG tanggal 02 Juli 2008;
2. Hasil Penelitian lapangan yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan Nomor : 503/1264/VII/BAP/PPTSP-DPM/2008 tanggal 07 Juli 2008;
3. Rekomendasi Tim Teknis Nomor : 503/1264/VII/RKM/PPTSP-DPM/2008 tanggal 17 Juli 2008;
4. Surat Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT) Nomor: 503.3/0403/3027/PPTSP-Dispenmo/2008 tanggal 06 Oktober 2008;
5. Bahwa Berdasarkan Pertimbangan Sebagaimana tersebut diatas Kepada pemohon dapat diberikan Surat Izin Mendirikan Bangunan yang ditetapkan dengan Surat Izin Walikota Cimahi.

M E N G I Z I N K A N

KEPADA : Nama : **CECEP BAMBANG** untuk dan atas nama CECEP BAMBANG
Alamat : Kp. Singkur Mulya RT. 002 RW. 012 Kel. Pasirkaliki Kec. Cimahi Utara Kota Cimahi

UNTUK : Mendirikan bangunan dengan peruntukan **Rumah Tinggal Bertingkat** Luas Lantai 1 : 70 M², Luas Lantai 2 : 70 M²
Yang terletak di **Jl. Kebon Manggu No. 53 RT. 002 RW. 021** Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimahi Tengah ,Surat Tanah berdasarkan AJB No. 80/2008.
Keterangan selengkapnya pada gambar terlampir.

Surat Izin Mendirikan Bangunan ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan, dengan ketentuan sbb :
1. Pelaksanaan pendirian, perombakan, perubahan, perbaikan, penambahan / perluasan, rubah fungsi / izin ulang, balik nama bangunan, harus sesuai dengan ketentuan pada Surat Izin ini.
2. Surat Izin ini dinyatakan tidak berlaku lagi apabila :
a. Pelaksanaan pendirian, perombakan, perubahan, perbaikan, penambahan/perluasan, rubah fungsi/izin ulang, balik nama bangunan, menyimpang dan atau tidak sesuai dengan ketentuan dalam Surat Izin ini.
b. Belum dilaksanakannya pendirian, perombakan, perubahan, perbaikan, penambahan/perluasan, rubah fungsi, sampai dengan waktu 6 (enam) bulan sejak Surat Izin ini dikeluarkan.
c. Penetapan Izin ini diberikan atas keterangan yang tidak sebenarnya.

Dikeluarkan di : CIMAHI
Pada Tanggal : Pebruari 2009

a.n. WALIKOTA CIMAHI
KEPALA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN

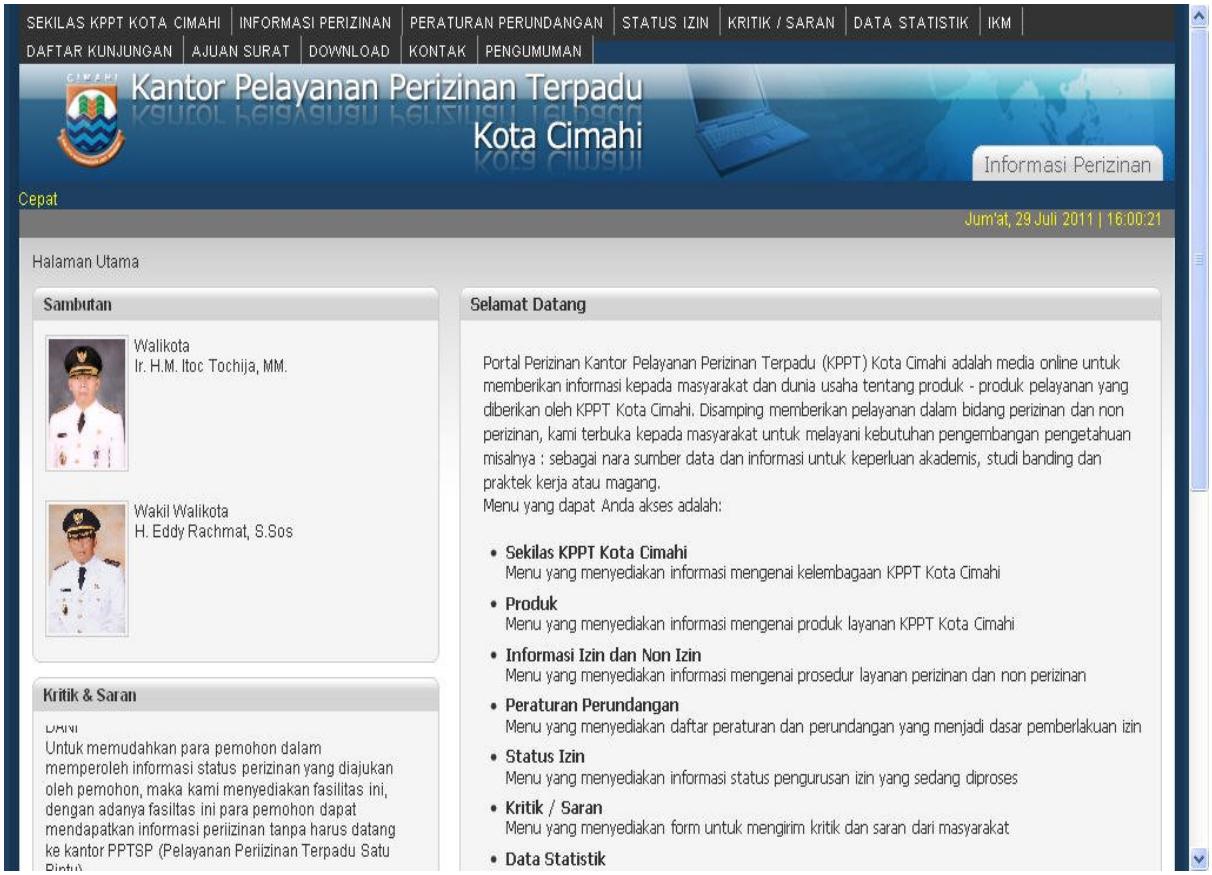
Tembusan
1. Yth. Walikota Cimahi (sebagai laporan);
2. Yth. Kepala Dinas Tata Kota;
3. Yth. Kepala Dinas Pendapatan Daerah;
4. Yth. Camat Cimahi Tengah;
Pemerintah Kota Cimahi.

Ir. CECEP SURACHMAN, M.Si.
Pembina
NIP.480 099 847

Gambar 4.6
Surat Keputusan Memberikan Izin

4.1.2.7 Tampilan Awal Aplikasi Web PPTSP

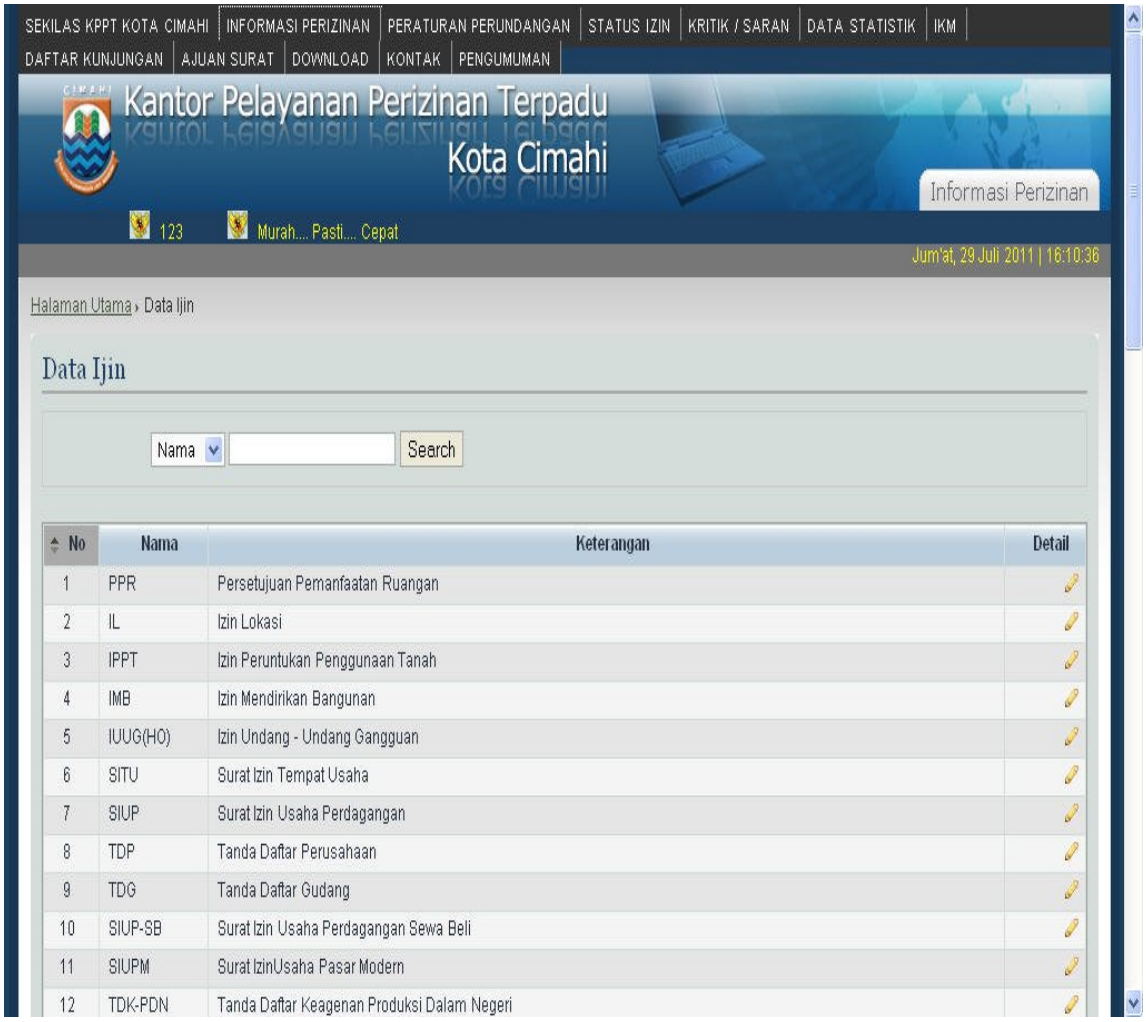
Pada tampilan awal aplikasi ini terdapat ucapan selamat datang yang sudah membuka aplikasi ini,di dalam tampilan ini ada beberapa menu yang bisa digunakan masyarakat yang akan melakukan perizinan,di antaranya ada informasi perizinan,status izin, kritik dan saran, ajuan surat, download dan pengumuman tentang pelayanan perizinan.



Gambar 4.7
Tampilan Awal Aplikasi Web

4.1.2.8 Tampilan Data Izin Aplikasi Web PPTSP

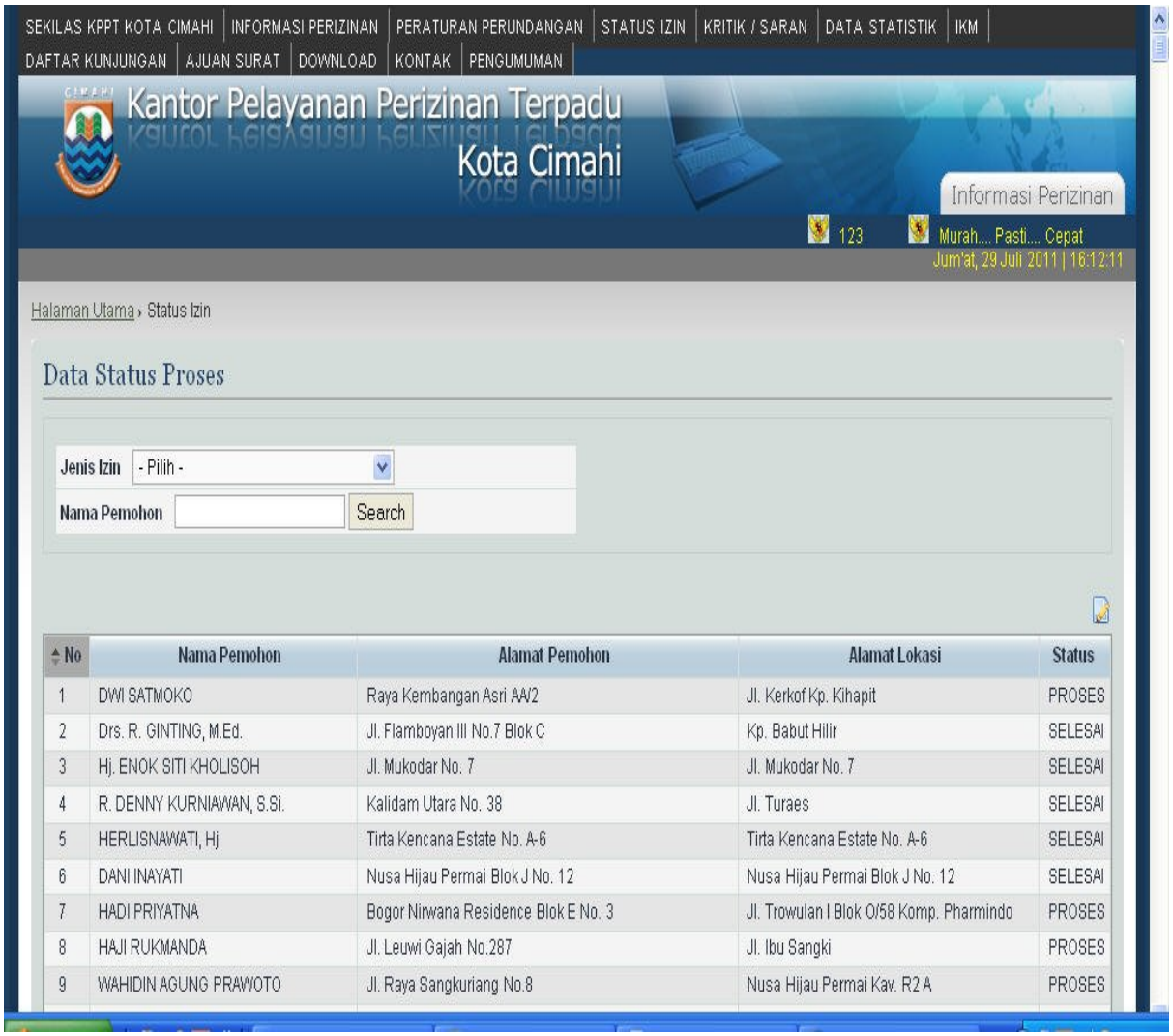
Tampilan ini merupakan tampilan tentang data ijin,yang didalamnya ada beberapa bentuk jenis izin.



Gambar 4.8
Aplikasi Web Data Izin

4.1.2.9 Tampilan Data Status Proses Aplikasi Web PPTSP

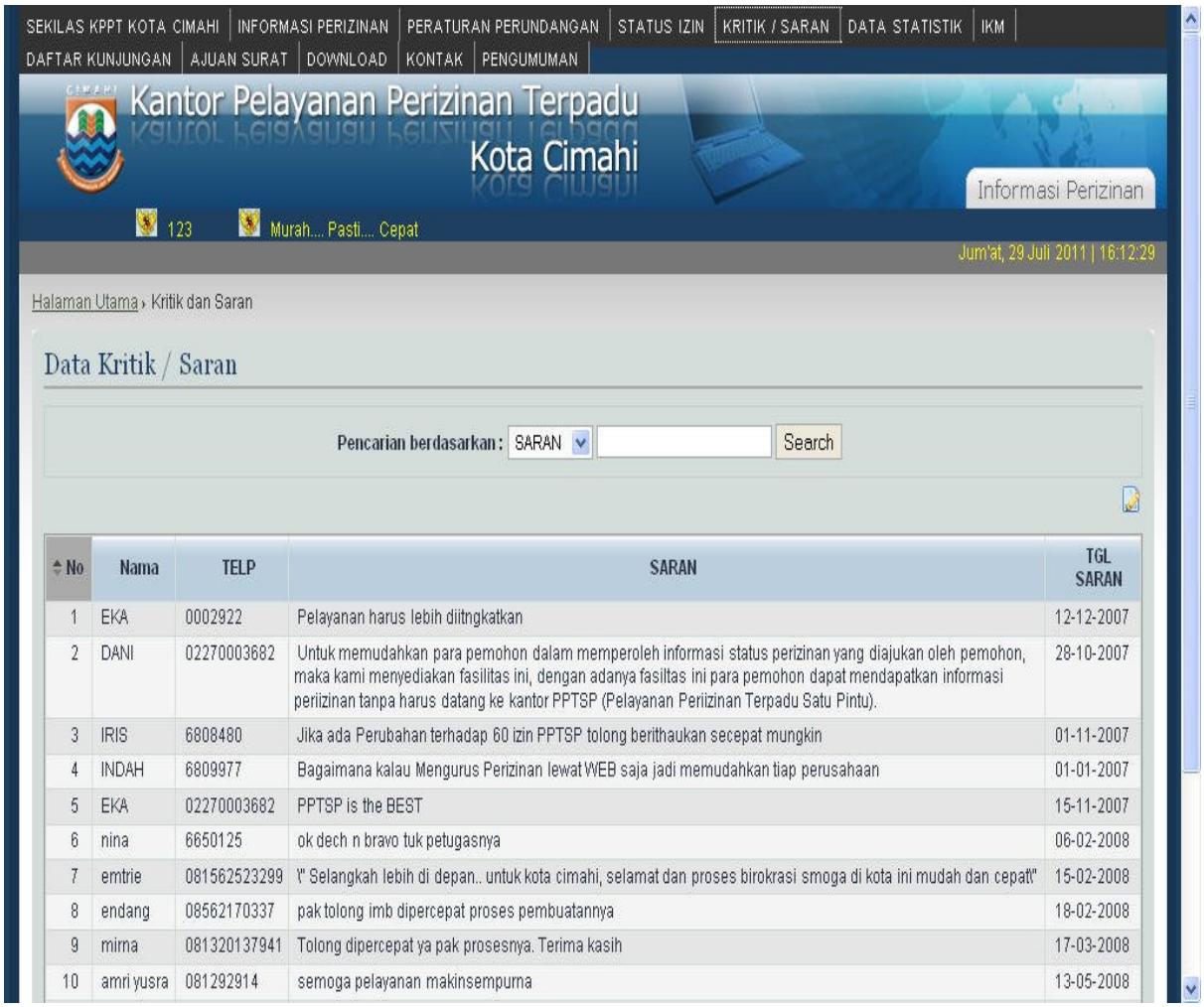
Di dalam tampilan ini merupakan isi dari tentang status perizinan yang sedang diproses oleh SIM PPTSP.



Gambar 4.9
Aplikasi Web Data Status

4.1.2.10 Tampilan Kritik dan Saran Aplikasi Web PPTSP

Tampilan ini merupakan tampilan kritik dan saran bagi masyarakat yang ingin mengkritik dan mengasih saran bisa melakukannya dalam aplikasi ini.

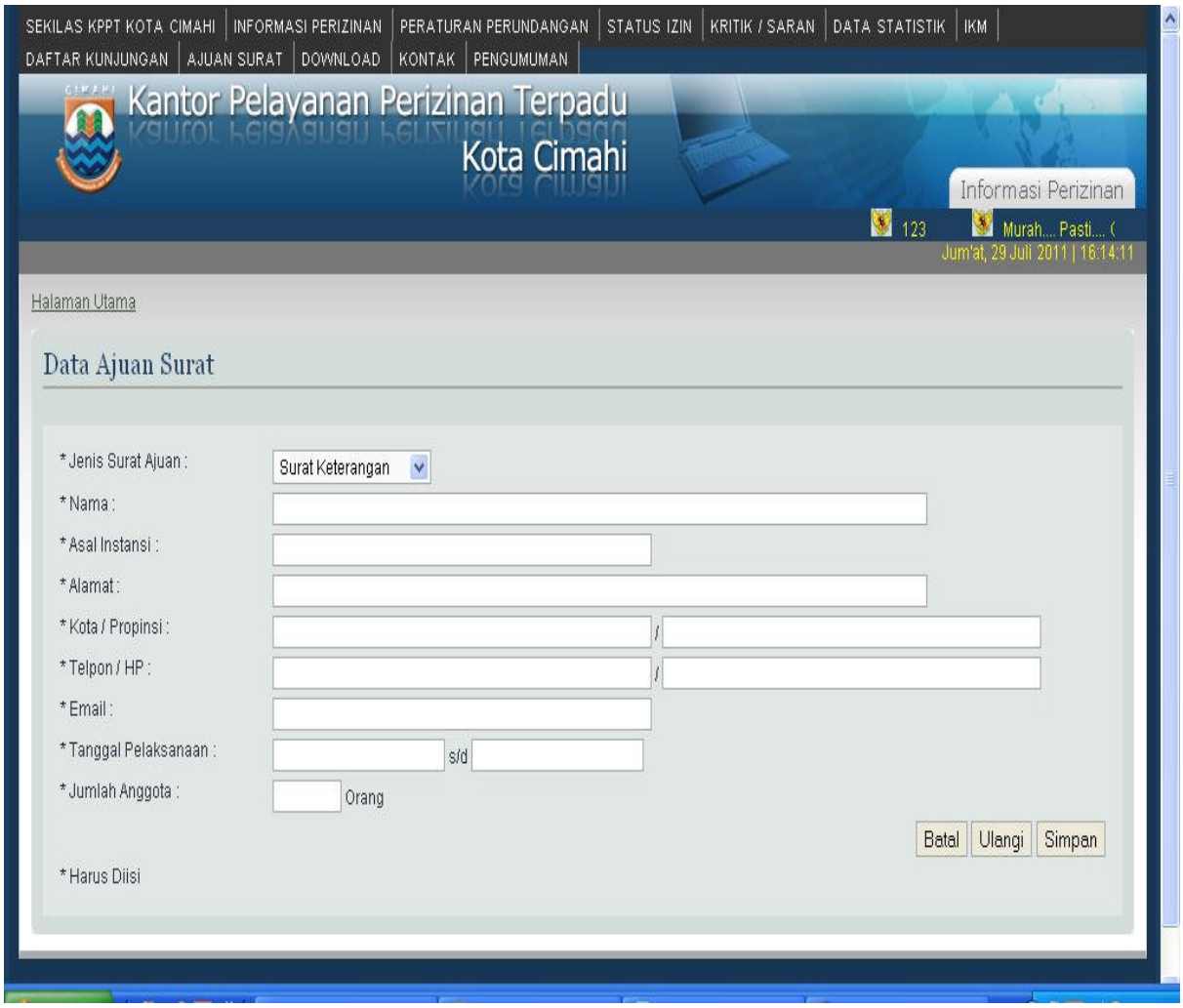


No	Nama	TELP	SARAN	TGL SARAN
1	EKA	0002922	Pelayanan harus lebih diitngkatkan	12-12-2007
2	DANI	02270003682	Untuk memudahkan para pemohon dalam memperoleh informasi status perizinan yang diajukan oleh pemohon, maka kami menyediakan fasilitas ini, dengan adanya fasiltas ini para pemohon dapat mendapatkan informasi periizinan tanpa harus datang ke kantor PPTSP (Pelayanan Periizinan Terpadu Satu Pintu).	28-10-2007
3	IRIS	6808480	Jika ada Perubahan terhadap 60 izin PPTSP tolong berithaukan secepat mungkin	01-11-2007
4	INDAH	6809977	Bagaimana kalau Mengurus Perizinan lewat WEB saja jadi memudahkan tiap perusahaan	01-01-2007
5	EKA	02270003682	PPTSP is the BEST	15-11-2007
6	nina	6650125	ok dech n bravo tuk petugasnya	06-02-2008
7	emtrie	081562523299	\" Selangkah lebih di depan.. untuk kota cimahi, selamat dan proses birokrasi smoga di kota ini mudah dan cepat\"	15-02-2008
8	endang	08562170337	pak tolong imb dipercepat proses pembuatannya	18-02-2008
9	mirna	081320137941	Tolong dipercepat ya pak prosesnya. Terima kasih	17-03-2008
10	amri yusra	081292914	semoga pelayanan makinsempurna	13-05-2008

Gambar 4.10
Aplikasi Web Kritik dan Saran

4.1.2.11 Tampilan Data Ajuan Surat Aplikasi Web PPTSP

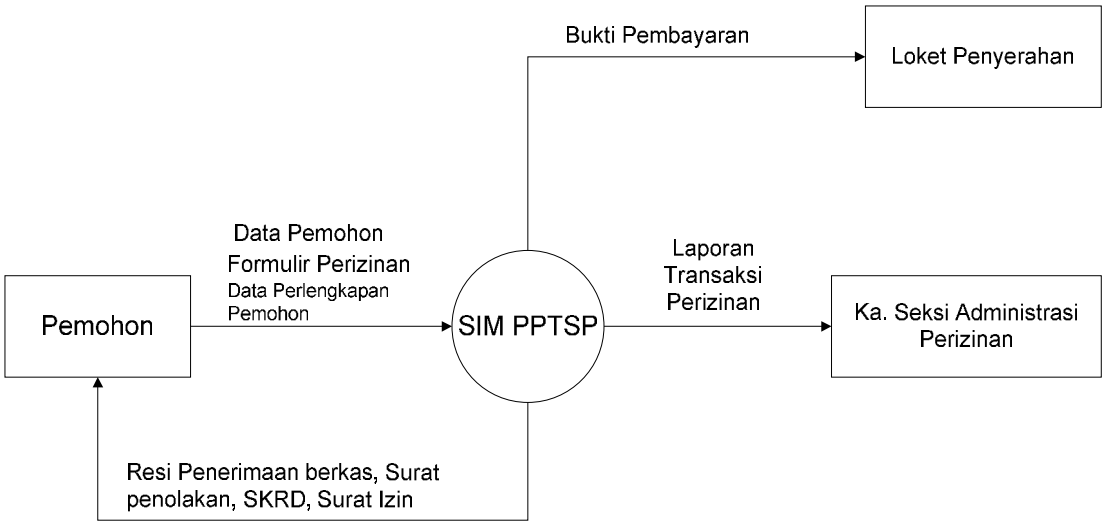
Tampilan ini melakukan surat ajuan perizinan yang bisa di isi langsung di aplikasi ini dan diproses oleh SIM PPTSP.



Gambar 4.11
Aplikasi Web Data Ajuan Surat

4.1.3. Diagram Konteks Sistem Informasi Pelayan Perizinan Terpadu Satu Pintu

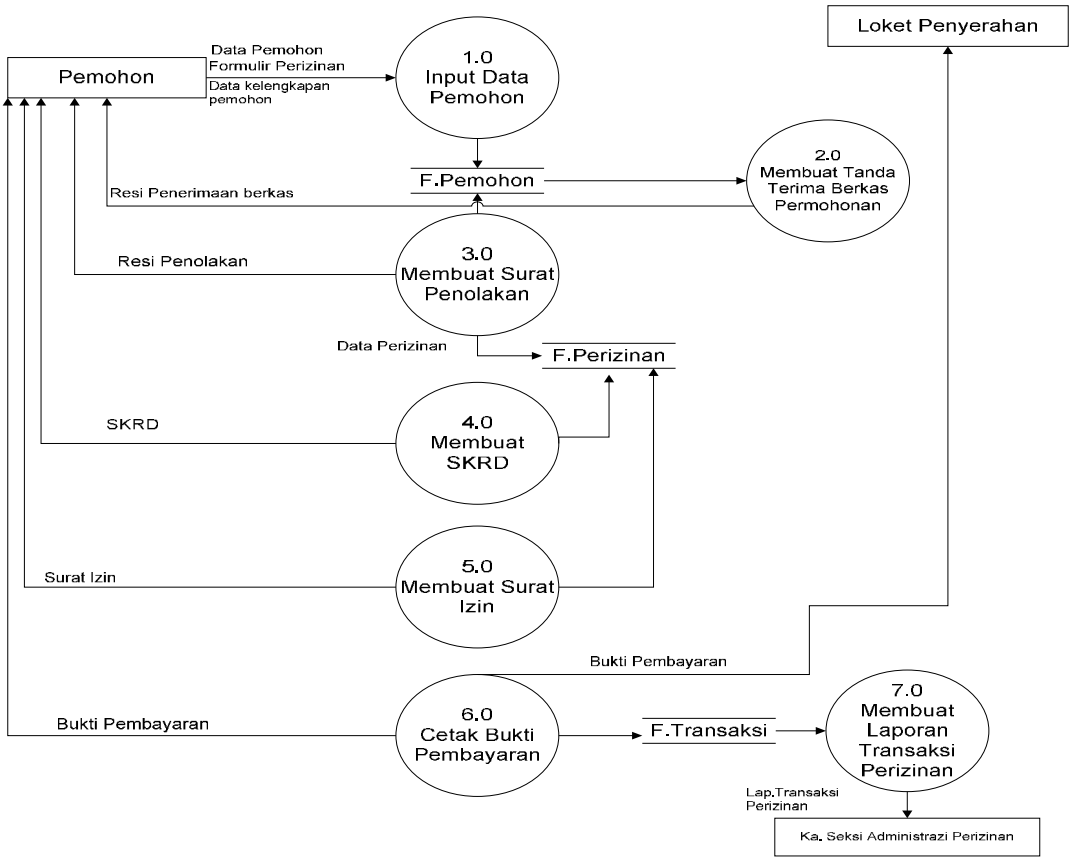
Diagram konteks adalah diagram tingkat atas yaitu diagram global dari sebuah sistem informasi yang menggambarkan aliran-aliran dari entitas luar dan entitas dalam.



Gambar 4.12
Diagram konteks Sistem yang sedang berjalan

4.1.4. DFD Sistem Informasi Pelayan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Digram alir data yaitu menggambarkan sistem yang ada pada diagram konteks menjadi beberapa proses utama, yang terjadi antara entitas yang terlibat dalam sistem informasi.



Gambar 4.13
DFD Sistem yang sedang berjalan

4.1.5 Tanggapan Responden Terhadap Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP)

Tanggapan Responden terhadap Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) di KPPT Pemkot Cimahi berdasarkan tanggapan responden terhadap indikator analisis sistem informasi manajemen menurut modul SIM PPTSP. Untuk mengetahui tanggapan responden maka menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\textbf{Skor aktual}}{\textbf{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Untuk mendapatkan angka skor aktual = kategory x frekuensi
2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Selanjutnya hasil tersebut dikonfirmasikan dengan kriteria yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada tabel berkut :

Tabel 4.5
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak Baik
2	36.01 – 52.00	Kurang Baik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.02 – 100	Sangat Baik

(Sumber : Umi Narimawati, 2007 : 84-85)

Tabel 4.6
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Analisis SIM PPTSP

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1.Software	753	900	83,7%	Baik
2.Hardware	990	1200	82,50%	Baik
3.Brainware	1085	1500	72,30%	Baik
4. Network	844	1200	70,3%	Baik
5. Data	850	1200	70,8%	Baik
Total	4522	6000	75,36%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.5 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) di KPPT Pemkot Cimahi berdasarkan jawaban responden terhadap indikator analisis sistem informasi manajemen menurut modul SIM PPTSP adalah sebesar 75,36%, hal itu berarti tanggapan menurut responden adalah baik, karena 75,36% itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya Baik.

Pendekatan lain untuk mengetahui Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) di KPPT Pemkot Cimahi dapat dilakukan dengan melakukan penilaian secara parsial, yaitu penilaian terhadap indikator-indikator Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP). Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih rinci bagaimana. Hasil dari penilaian parsial berguna ,mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

1. *Software*

Hasil tabulasi (Tabel 4.7) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *Software* sebesar 83,7%. Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) dilihat dari *softwarenya* telah memenuhi untuk di gunakan kebutuhan masyarakat. Lebih rinci tabel 4.7 menunjukkan tentang penggunaan Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP)

Tabel 4.7
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Software

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1	Aplikasi atau software yang terdapat pada SIM PPTSP mudah digunakan (*user friendly*)	243	300	81%	Baik
2	Konten pada SIM PPTSP dapat diakses oleh semua pengguna.	250	300	83,3%	Baik
3	Aplikasi atau software pada SIM PPTSP didukung dengan sistem keamanan dari pengguna yang tidak diinginkan.	260	300	86,7%	Sangat Baik
Total		753	900	83,7%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.6 di atas, maka dapat disimpulkan menunjukan bahwa Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) dapat *softwarenya* memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan perizinan di dalamKPPT Cimahi adalah sebesar 83,7% , dari hasil tersebut maka tanggapan responden adalah Baik.

Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

2. Hardware

Hasil tabulasi (Tabel 4.8) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *Hardware* sebesar 82,50%. Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) dilihat dari *Hardwarenya* telah memenuhi spesifikasi untuk kebutuhan pelayanan masyarakat. Lebih rinci tabel 4.8 menunjukkan tentang penggunaan

Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP)

Tabel 4.8
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Hardware

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
4	Spesifikasi perangkat keras tidak menunjang perangkat lunak yang digunakan oleh SIM PPTSP.	238	300	79,30%	Baik
5	Kapasitas komputer yang disediakan oleh pihak KPPT telah cukup menunjang masyarakat dalam menggunakan SIM PPTSP yang beraplikasi *website*	244	300	81,30%	Baik
6	Spesifikasi dari perangkat keras sesuai dengan kebutuhan SIM PPTSP.	260	300	86,70%	Sangat Baik
7	Spesifikasi dari perangkat keras dengan menggunakan Pentium core 2 duo telah meningkatkan kecepatan dalam proses mendapatkan informasi perizinan.	248	300	82,70%	Baik
Total		990	1200	82,50%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.6 di atas, maka dapat disimpulkan menunjukan bahwa Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) dari spesifikasi *hardwarenya* dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan perizinan di dalam KPPT Cimahi adalah sebesar 82,50% , dari hasil tersebut maka tanggapan responden adalah Baik.

Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

3. Brainware

Hasil tabulasi (Tabel 4.9) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *Brainware* sebesar 72,30%. Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) dilihat dari *Brainwarenya* telah mampu membantu masyarakat untuk menggunakannya untuk kebutuhan. Lebih rinci tabel 4.9 menunjukkan tentang penggunaan Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP)

Tabel 4.9
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Brainware*

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
8	Penggunaan aplikasi *web* SIM PPTSP dapat dengan mudah dipahami sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam pengoprasiannya.	240	300	80%	Baik
9	Kesalahan yang dilakukan oleh pengguna SIM PPTSP yang mengakibatkan terjadinya *error*.	107	300	35,70%	Kurang Baik
10	Dengan menggunakan SIM PPTSP anda dapat mengatasi masalah yang berhubungan dengan pelayanan perizinan.	245	300	81,70%	Baik
11	SIM PPTSP mampu membantu anda melayani pelayan perizinan menjadi lebih baik dibandingkan sebelum adanya SIM PPTSP.	242	300	80,70%	Baik
12	Anda mampu mengatasi masalah yang berhubungan dengan pelayanan perizinan dengan baik jika dibandingkan sebelum adanya SIM PPTSP.	251	300	83,70%	Kurang Baik
Total		1085	1500	72,30%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.6 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 8

sampai dengan 12 adalah 1500. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1.085 atau 72,3% dari skor ideal yaitu 1500. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

4. Network

Hasil tabulasi (Tabel 4.10) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *Network* sebesar 70,3%. Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) dilihat dari *Networknya* bahwa *bandwitch* yang tersedia mampu membantu masyarakat untuk menggunakannya untuk menjalankan aplikasi *web* PPTSP. Lebih rinci tabel 4.10 menunjukkan tentang penggunaan Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP).

Tabel 4.10
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Network*

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
13	Kecepatan *bandwith* untuk mengakses data perizinan pada server atau mentransfer data perizinan ke server sangat cepat.	243	300	81%	Baik
14	Pengguna server SIM PPTSP dapat terhubung ke server lain	245	300	81,7%	Baik
15	Konfigurasi jaringan sesuai dengan kebutuhan SIM PPTSP	244	300	81,3%	Baik
16	Bandwith yang kurang mempengaruhi kecepatan untuk mengakses data pada server.	122	300	37,3%	Kurang Baik
Total		844	1200	70,3%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.6 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 13 sampai dengan 16 adalah 1200. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 844 atau 70,3% dari skor ideal yaitu 1200. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

5. Data

Hasil tabulasi (Tabel 4.11) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *Network* sebesar 70,8%. Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) dilihat dari kalsifikasi data yang tersedia mampu membantu masyarakat untuk melakukan perizinan. Lebih rinci tabel 4.11 menunjukkan tentang penggunaan Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP).

Tabel 4.11
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Data

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
17	Adanya klasifikasi data perizinan pada SIM PPTSP.	239	300	79,7%	Baik
18	Data perizinan yang diperoses di SIM PPTSP cukup akurat.	253	300	84,3%	Baik
19	Keamanan data perizinan pada SIMPPTSP semakin baik.	241	300	80,3%	Baik
20	Data yang kurang lengkap menghambat proses dalam SIM PPTSP.	117	300	39%	Kurang Baik
Total		850	1200	70,8%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.6 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 17 sampai dengan 20 adalah 1200. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 850 atau 70,8% dari skor ideal yaitu 1200. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

4.1.6. Hasil Analisis SIM PPTSP Terhadap Kepuasan Masyarakat Cimahi Berdasarkan Tanggapan Responden

Setiap pemerintahan,lembaga dan perusahaan yang bergerak dalam pelayanan pada umumnya menginginkan agar para masyarakat ataun konsumen yang melakukan pelayanan perizinan berjalan dengan baik sehingga mendapatkan kepuasan dalam dirinya. Dengan demikian agar pelayanannya bisa terwujud dengan baik Pemkot Cimahi membuat SIM PPTSP sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kemudian KPPT Kota Cimahi menganalisis SIM PPTSP Terhadap Kepuasan Masyarakat. Pada tabel 4.13 disajikan persentase skor tanggapan responden yang berjumlah 60 responden mengenai kepuasan masyarakat Kota Cimahi yang melakukan perizinan di KPPT Pemkot Cimahi

Hasil pengolahan data untuk variabel Kepuasan Masyarakat ditunjukkan pada tabel 4.12 dibawah ini :

Tabel 4.12
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Kepuasan Masyarakat

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
*1.*Isi *(Content)*	829	1200	69,0%	Baik
*2.*Akurat *(accurasy)*	719	900	79,8%	Baik
*3.*Bentuk *(Format)*	689	900	76,5%	Baik
*4.*Mudah digunakan *(Ease of Use)*	1076	1500	71,7%	Baik
5. Ketepatan Waktu (*Timeliness)*	1081	1500	72,6%	Baik
Total	4394	6000	73,23%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.12 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) di KPPT Pemkot Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat berdasarkan jawaban responden terhadap indikator analisis sistem informasi manajemen menurut modul SIM PPTSP adalah sebesar 73,23%, hal itu berarti tanggapan menurut responden adalah baik, karena 73,23% itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya Baik.

Pendekatan lain untuk mengetahui Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) di KPPT Pemkot Cimahi pengaruhnya terhadap kepuasan dapat dilakukan dengan melakukan penilaian secara parsial, yaitu penilaian terhadap indikator-indikator Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) terhadap

kepuasan masyarakat. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih rinci bagaimana. Hasil dari penilaian parsial berguna ,mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

1. Isi (*content*)

Hasil tabulasi (Tabel 4.13) menunjukkan persentase total skor untuk indikator Isi *(content)* sebesar 69,0%. Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap informasi yang ada di SIM PPTSP yang tersedia mampu membantu masyarakat untuk melakukan perizinan. Lebih rinci tabel 4.13 menunjukkan tentang Kepuasan masyarakat yang di peroleh setelah menggunakan SIM PPTSP.

Tabel 4.13
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Isi (*Contant*)

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1	SIM PPTSP ini telah menyediakan informasi tentang perizinan yang ada di pemkot Cimahi yang saya butuhkan	242	300	80,70%	Baik
2	Kandungan informasi yang tersedia dalam SIM PPTSP berbasis web telah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat mengenai tarif perizinan yang ada di pemkot Cimahi	225	300	75%	Baik
3	SIM PPTSP ini dirasakan telah menyediakan informasi syarata perizinan yang memadai kebutuhan masyarakat kota Cimahi.	232	300	77,30%	Baik
4	Keterlambatan Informasi tentang pelayanan perizinan yang diperoleh masyarakat melalui sms gateway kurang memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menerima informasi tersebut	130	300	43,30%	Kurang Baik
Total		829	1200	69,0%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.12 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 4 adalah 1200. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1829 atau 69,0% dari skor ideal yaitu 1200. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

2. Akurat (*accurasy*)

Hasil tabulasi (Tabel 4.14) menunjukkan persentase total skor untuk indikator akurat *(accurasy)* sebesar 79,8%. Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap keakuratan informasi yang ada di SIM PPTSP yang mampu membantu masyarakat untuk melakukan perizinan. Lebih rinci

tabel 4.14 menunjukkan tentang Kepuasan masyarakat yang di peroleh setelah menggunakan SIM PPTSP.

Tabel 4.14
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Akurat (*accurascy)*

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
5	SIM PPTSP ini merupakan sistem yang sudah pasti akurat dalam memberikan informasi pelayanan perizinan.	244	300	81,3%	Baik
6	Ketepatan informasi status perizinan yang ada didalam SIM PPTSP sudah cukup memberikan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat kota Cimahi.	237	300	79%	Baik
7	Informasi yang diperoleh masyarakat dari SIM PPTSP sudah pasti tepat dan akurat dalam mengetahui informasi pelayanan perizinan.	238	300	79,3%	Baik
Total		719	900	79,8%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.12 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 5 sampai dengan 7 adalah 900. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 719 atau 79,8% dari skor ideal yaitu 900. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

3. Bentuk (*format*)

Hasil tabulasi (Tabel 4.15) menunjukkan persentase total skor untuk indikator bentuk *(format)* sebesar 76,5%. Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap bentuk tampilan aplikasi *web* PPTSP yang

ada di SIM PPTSP yang mampu membantu masyarakat untuk melakukan perizinan. Lebih rinci tabel 4.15 menunjukkan tentang Kepuasan masyarakat yang di peroleh setelah menggunakan SIM PPTSP.

Tabel 4.15
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Bentuk (Format)

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
8	Tampilan interface atau antar muka pada SIM PPTSP mudah digunakan dan menarik.	239	300	79,7%	Baik
9	Tampilan menu yang ada dalam web SIM PPTSP mudah untuk digunakan	230	300	76,7%	Baik
10	Hasil keluaran yang ada didalam SIM PPTSP disajikan dalam format yang mudah untuk dipahami dalam mengetahui informasi perizinan.	220	300	73,3%	Baik
Total		689	900	76,5%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.12 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 8 sampai dengan 10 adalah 900. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 689 atau 76,5% dari skor ideal yaitu 900. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

4. Mudah digunakan (*Easy of Use*)

Hasil tabulasi (Tabel 4.16) menunjukkan persentase total skor untuk indikator mudah digunakan *(easy of use)* sebesar 71,7%. Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap aplikasi *web* PPTSP karena mudah digunakan untuk mampu membantu masyarakat untuk melakukan perizinan.

Lebih rinci tabel 4.16 menunjukkan tentang Kepuasan masyarakat yang di peroleh setelah menggunakan SIM PPTSP.

Tabel 4.16
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Mudah Digunakan
(*Easy of Use*)

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
11	Penggunaan Web SIM PPTSP ini telah dirasakan sudah cukup user friendly karena masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam pengoprasiannya	232	300	77,30%	Baik
12	Dengan adanya sms gateway sebagai salah satu produk dari SIM PPTSP telah memudahkan masyarakat dalam mengetahui informasi perizinan karena dapat memperoleh informasi dari telepon seluler.	240	300	80%	Baik
13	Dengan menggunakan SIM PPTSP berbasis web dan sms gateway masyarakat dengan mudah mengetahui jenis-jenis perizinan	248	300	82,70%	Baik
14	Sulitnya membuka halaman website SIM PPTSP telah menyulitkan masyarakat dalam mencari informasi	239	300	79,70%	Baik
15	Beberapa link yang tidak bisa diakses dalam web SIM PPTSP telah mengurangi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.	117	300	39%	Kurang Baik
Total		1076	1500	71,7%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.12 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 11 sampai dengan 15 adalah 1500. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1076 atau 71,7% dari skor ideal yaitu 1500. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Hasil tabulasi (Tabel 4.17) menunjukkan persentase total skor untuk indikator bentuk *(format)* sebesar 72,26%. Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap SIM PPTSP yang mampu memberikan ketepatan waktu untuk mengluarkan surat keputusan perizinan. Lebih rinci tabel 4.17 menunjukkan tentang Kepuasan masyarakat yang di peroleh setelah menggunakan SIM PPTSP

Tabel 4.17
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
16	Dengan menggunakan Web SIM PPTSP informasi pelayanan perizinan dapat diperoleh masyarakat kota Cimahi dalam waktu yang singkat	239	300	79,70%	Baik
17	Website SIM PPTSP selalu memberikan informasi yang up to date (terbaru) bagi masyarakat kota Cimahi,	234	300	78%	Baik
18	Penggunaan SIM PPTSP telah menciptakan efesiensi dan efektifitas dalam proses perizinan bagi masyarakat kota Cimahi.	250	300	83,30%	Baik
19	Terlambatnya balasan informasi status perizinan yang melalui sms gateway mengurangi rasa kepuasan oleh masyarakat	123	300	41%	Kurang Baik
20	Anda dapat menyelesaikan proses pelayanan perizinan dengan waktu yang lebih cepat setelah menggunakan SIM PPTSP	235	300	78,30%	Baik
Total		1081	1500	72,06%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.12 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 16 sampai dengan 20 adalah 1500. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang

diperoleh 1081 atau 72,06% dari skor ideal yaitu 1500. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

4.1.7. Hasil Anlisis SIM PPTSP Terhadap *Image* (citra) Cimahi Berdasarkan Tanggapan Responden

Setiap pemerintahan,lembaga dan perusahaan yang bergerak dalam pelayanan pada umumnya menginginkan agar para masyarakat ataun konsumen yang melakukan pelayanan perizinan berjalan dengan baik sehingga mendapatkan kepuasan dalam dirinya dan bisa menimbulkan rasa *image* (citra) terhadapnya. Dengan demikian agar pelayanannya bisa terwujud dengan baik Pemkot Cimahi membuat SIM PPTSP sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sehinnga bisa menimbulkan *image* (citra) yang baik. Kemudian KPPT Kota Cimahi menganalisis SIM PPTSP Terhadap Kepuasan Masyarakat dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi. Pada tabel 4.18 disajikan persentase skor tanggapan responden yang berjumlah 60 responden mengenai kepuasan masyarakat Kota Cimahi yang melakukan perizinan di KPPT Pemkot Cimahi. Hasil pengolahan data untuk variabel *Image* (citra) ditunjukkan pada tabel 4.18 dibawah ini :

Tabel 4.18
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Image (citra) Pemkot Cimahi

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1.Kesan (Impressions)	1365	1800	75,8%	Baik
2.Kepercayaan (beliefs)	1369	1800	76,1%	Baik
3.Sikap (Attitude)	841	1200	70,1%	Baik
Total	3575	4800	74,5%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.18 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) di KPPT Pemkot Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi berdasarkan jawaban responden terhadap indikator analisis sistem informasi manajemen menurut modul SIM PPTSP adalah sebesar 74,5%, hal itu berarti tanggapan menurut responden adalah baik, karena 74,5% itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya Baik.

Pendekatan lain untuk mengetahui Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) di KPPT Pemkot Cimahi pengaruhnya terhadap kepuasan dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi dapat dilakukan dengan melakukan penilaian secara parsial, yaitu penilaian terhadap indikator-indikator Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu

Pintu (SIM PPTSP) terhadap kepuasan masyarakat dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih rinci bagaimana. Hasil dari penilaian parsial berguna ,mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

1. Kesan (*Impressions*)

Hasil tabulasi (Tabel 4.19) menunjukkan persentase totalskor untuk indikator kesan *(impressions)* sebesar 75,8% Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap informasi yang ada di SIM PPTSP yang tersedia sehingga berkesan terhadap KPPT yang serius memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat sehingga bisa menimbulkan *image* (citra) yang baik. Lebih rinci tabel 4.19 menunjukkan tentang *Image* (citra) yang di peroleh setelah menggunakan SIM PPTSP.

Tabel 4.19
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Kesan (*Impressions*)

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1	Sistem informasi manajemen pelayanan terpadu satu pintu (SIM PPTSP) telah memberikan kesan positif terhadap pemkot Cimahi.	244	300	81,3%	Baik
2	Pelayanan yang diberikan pemkot cimahi dengan menggunakan SIM PPTSP telah menimbulkan kesan yang baik dimata masyarakat.	236	300	78,7%	Baik
3	Penggunaan SIM PPTSP telah memberikan pelayanan perizinan yang mudah sehingga menimbulkan penilaian yang baik yang dirasakan masyarakat Cimahi	267	300	89%	Sangat Baik
4	Pengerjaan proses perizinan dengan menggunakan SIM PPTSP melibatkan keahlian dan secara profesional sehingga membuat masyarakat membentuk citra yang baik terhadap pemkot Cimahi.	258	300	86%	Sangat Baik
5	SIM PPTSP telah memberikan kepuasan terhadap masyarakat kota Cimahi sehingga menimbulkan pandangan yang baik terhadap pemkot Cimahi.	247	300	82,3%	Baik
6	Kurang cepatnya pembaharuan informasi yang terdapat pada web SIM PPTSP telah mengurangi citra positif dalam pemkot Cimahi	113	300	37,7%	Kurang Baik
Total		1365	1800	75,8%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.18 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 6 adalah 1800. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1.365 atau 75,8% dari skor ideal yaitu 1800. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

2. Kepercayaan (*beliefs*)

Hasil tabulasi (Tabel 4.20) menunjukkan persentase totalskor untuk indikator kepercayaan *(beliefs)* sebesar 76,1% Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap informasi yang ada di SIM PPTSP yang setiap dalam proses mengerjakannya cepat sehingga memberikan kepercayaan terhadap KPPT yang serius memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat sehingga bisa menimbulkan *image* (citra) yang baik. Lebih rinci tabel 4.20 menunjukkan tentang *Image* (citra) yang di peroleh setelah menggunakan SIM PPTSP.

Tabel 4.20
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Kepercayaan (*beliefs*)

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
7	Dengan adanya SIM PPTSP telah mempengaruhi kepercayaan masyarakat yang berdampak pada citra pemkot Cimahi.	249	300	83%	Baik
8	Penggunaan SIM PPTSP dirasa lebih cepat membuat masyarakat percaya terhadap kinerja pemkot Cimahi.	253	300	84,3%	Sangat Baik
9	SIM PPTSP berani menjamin proses penyelesaian perizinan akan dilakukan secara tepat waktu sehingga memberikan dampak positif terhadap penilaian pemkot Cimahi.	260	300	86,7%	Sangat Baik
10	SIM PPTSP dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan sehingga masyarakat tidak ragu dalam penggunaan SIM PPTSP ini.	243	300	81%	Baik
11	Keunggulan – keunggulan yang diberikan oleh SIM PPTSP seperti kemudahan dalam proses perizinan telah meningkatkan pandangan positif terhadap pemkot Cimahi.	249	300	83%	Baik
12	Tanggapan pemkot Ciamhi terhadap saran dan kritik dari masyarakat terkadang kurang diperhatikan sehingga mempengaruhi kepercayaan terhadap pemkot Cimahi.	115	300	38,3%	Kurang Baik
Total		**1369**	**1800**	**76,1%**	**Baik**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.18 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 7 sampai dengan 12 adalah 1800. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1.369 atau 76,1% dari skor ideal yaitu 1800. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

3. Sikap (*Attitude*)

Hasil tabulasi (Tabel 4.21) menunjukkan persentase totalskor untuk indikator sikap *(attitude)* sebesar 70,1% Nilai ini berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap informasi yang ada di SIM PPTSP yang setiap dalam proses mengerjakannya cepat sehingga memberikan sikap yang baik dari KPPT yang serius memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat sehingga bisa menimbulkan *image* (citra) yang baik. Lebih rinci tabel 4.21 menunjukkan tentang *Image* (citra) yang di peroleh setelah menggunakan SIM PPTSP.

Tabel 4.21
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Sikap (*Attitude*)

No	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
13	Penggunaan SIM PPTSP telah membuat rincian pembiayaan tertera secara resmi dan lebih transaparan membuat masyarakat percaya terhadap kinerja Pemkot Cimahi	242	300	80,7%	Baik
14	Penggunaan SIM PPTSP membantu masyarakat memberikan rasa aman karena dalam proses perizanan dilakukan secara legal dan terorganisir.	243	300	81%	Baik
15	Semua proses perizinan yang dilakukan didalam SIM PPTSP yang dikelola oleh pihak KPPT sudah dipastikan akan disetujui oleh pihak pemkot Cimahi.	246	300	82%	Baik
16	Keterlambatan informasi yang diperoleh masyarakat melalui aplikasi sms gateway mengurangi citra pemkot Cimahi	110	300	36,7%	Kurang Baik
Total		841	1200	70,1%	Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.18 di atas, secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 13 sampai dengan 16 adalah 1200. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang

diperoleh 841 atau 70,1 % dari skor ideal yaitu 1200. Karena itu ada diantara 68,01% – 84,00% dimana dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya BAIK.

4.2. Uji Validitas dan Reabilitas

Menurut Bambang Soedibjo (2005:76) syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat atau dinyatakan valid adalah jika koefisien korelasi ≥ 0,3. Jadi apabila r positif, serta r hitung ≥ 0,3 (r kritis) maka item pernyataan tersebut valid sedangkan jika r tidak positif, serta r hitung ≤ 0,3 (r kritis) maka item pernyataan tersebut tidak valid.

Untuk mengetahui data item pernyataan kuesioner perangkat SIM PPTSP atau Variabel Independen (X) valid atau tidaknya, dapat diolah terlebih dahulu dengan *Microsoft Excel 2007* dan diuji menggunakan *SPSS 18 for windows*. Adapun hasil dari pengolahan data kuesioner tersebut mengenai validitas dapat dilihat pada tabel 4.22 sebagai berikut:

Tabel 4.22
Uji Validitas Variabel SIM PPTSP (X)

No.	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
1	0.515	0,3	Valid
2	0.782	0,3	Valid
3	0.533	0,3	Valid
4	0.715	0,3	Valid
5	0.749	0,3	Valid
6	0.733	0,3	Valid

7	0.588	0,3	Valid
8	0.699	0,3	Valid
9	0.725	0,3	Valid
10	0.508	0,3	Valid
11	0.749	0,3	Valid
12	0.553	0,3	Valid
13	0.518	0,3	Valid
14	0.785	0,3	Valid
15	0.362	0,3	Valid
16	0.722	0,3	Valid
17	0.818	0,3	Valid
18	0.541	0,3	Valid
19	0.78	0,3	Valid
20	0.756	0,3	Valid

Sumber: hasil olah data kuesioner 2011 menggunakan *SPSS 180for Windows*

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa setiap instrument yang diajukan pada variabel SIM PPTSP (X) sebanyak 20 pernyataan menunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$ dimana ini berarti 20 pernyataan ini bernilai valid atau dapat dikatakan dapat menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Menurut Sekaran dalam bukunya Bambang Soedibjo (2005:72), penilaian reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut:

a. Jika reliabilitas ≤ 0,60 menunjukkan bahwa instrumen dianggap kurang baik.
b. Jika reliabilitas disekitar 0,70 maka dikategorikan layak.
c. Jika reliabilitas ≥ 0,80 maka dikatakan baik.

Teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 18.0 for Windows*, dalam tabel 4.23 sebagai berikut:

Tabel 4.23
Uji Reliabilitas Variabel Analisis SIM PPTSP (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	20

Berdasarkan kriteria pengujian reliabilitas, maka instrumen Analisis SIM PPTSP memiliki kehandalan yang signifikan, karena mempunyai α *Cronbach* 0,926 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan BAIK dan dapat dipercaya atau dapat diandalkan (*reliable*).

Berikut ini data item pernyataan kuesioner kepuasan masyarakat dapat dikatakan valid atau tidaknya, dapat diolah terlebih dahulu dengan *Microsoft Excel 2007* dan diuji menggunakan *SPSS 18 for windows*.

Tabel.4.24
Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

No.	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
1	0.723	0,3	Valid
2	0.407	0,3	Valid
3	0.932	0,3	Valid
4	0.897	0,3	Valid
5	0.67	0,3	Valid
6	0.805	0,3	Valid
7	0.887	0,3	Valid
8	0.929	0,3	Valid
9	0.361	0,3	Valid
10	0.503	0,3	Valid

11	0.468	0,3	Valid
12	0.33	0,3	Valid
13	0.866	0,3	Valid
14	0.33	0,3	Valid
15	0.732	0,3	Valid
16	0.71	0,3	Valid
17	0.616	0,3	Valid
18	0.384	0,3	Valid
19	0.341	0,3	Valid
20	0.867	0,3	Valid

Sumber: hasil olah data kuesioner 2011 menggunakan *SPSS 180for Windows*

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa setiap instrument yang diajukan pada variabel kepuasan masyarakat (Y) sebanyak 20 pernyataan dimana 20 pernyataan menunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$ dimana ini berarti 20 pernyataan ini bernilai valid atau dapat dikatakan dapat menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Menurut Sekaran dalam bukunya Bambang Soedibjo (2005:72), penilaian reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut:

d. Jika reliabilitas ≤ 0,60 menunjukkan bahwa instrumen dianggap kurang baik.

e. Jika reliabilitas disekitar 0,70 maka dikategorikan layak.

f. Jika reliabilitas ≥ 0,80 maka dikatakan baik.

Teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 18.0 for Windows*, dalam tabel 4.25 sebagai berikut:

Tabel 4.25
Uji Reabilitas Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	40

Berdasarkan kriteria pengujian reliabilitas, maka instrumen kepuasan masyarakat memiliki kehandalan yang signifikan, karena mempunyai α *Cronbach* 0,965 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan BAIK dan dapat dipercaya atau dapat diandalkan (*reliable*).

Berikut ini data item pernyataan kuesioner *Image* (citra) Pemkot Cimahi dapat dikatakan valid atau tidaknya, dapat diolah terlebih dahulu dengan *Microsoft Excel 2007* dan diuji menggunakan *SPSS 18 for windows*. Adapun hasil dari pengolahan data kuesioner tersebut mengenai validitas dapat dilihat pada tabel 4.26 sebagai berikut:

Tabel.4.26
Uji Validitas Variabel *Image* (citra) Pemkot Cimahi

No.	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
1	0.474	0,3	Valid
2	0.861	0,3	Valid
3	0.304	0,3	Valid
4	0.551	0,3	Valid
5	0.551	0,3	Valid
6	0.367	0,3	Valid
7	0.512	0,3	Valid

8	0.459	0,3	Valid
9	0.434	0,3	Valid
10	0.665	0,3	Valid
11	0.789	0,3	Valid
12	0.88	0,3	Valid
13	0.459	0,3	Valid
14	0.899	0,3	Valid
15	0.486	0,3	Valid
16	0.371	0,3	Valid

Sumber: hasil olah data kuesioner 2011 menggunakan *SPSS 180for Windows*

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa setiap instrument yang diajukan pada variabel *Image* (citra) Pemkot Cimahi (Z) sebanyak 16 pernyataan dimana 16 pernyataan menunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$ dimana ini berarti 20 pernyataan ini bernilai valid atau dapat dikatakan dapat menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Menurut Sekaran dalam bukunya Bambang Soedibjo (2005:72), penilaian reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut:

g. Jika reliabilitas ≤ 0,60 menunjukkan bahwa instrumen dianggap kurang baik.

h. Jika reliabilitas disekitar 0,70 maka dikategorikan layak.

i. Jika reliabilitas ≥ 0,80 maka dikatakan baik.

Teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 18.0 for Windows*, dalam tabel 4.27 sebagai berikut:

Tabel 4.27
Uji Reabilitas *Image* (citra) Pemkot Cimahi

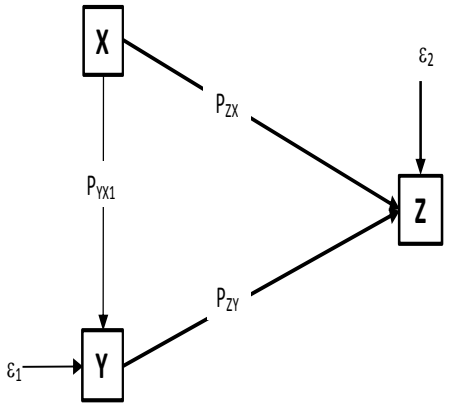
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	16

Berdasarkan kriteria pengujian reliabilitas, maka instrumen *image* (citra) Pemkot Cimahi memiliki kehandalan yang signifikan, karena mempunyai α *Cronbach* 0,847 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan BAIK dan dapat dipercaya atau dapat diandalkan (*reliable*).

4.2.1. Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (X) Pengaruhnya Terhadap Kepuasan (Y) dan Image (Citra) (Z)

Secara diagram bentuk hubungan antara ketiga variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.14
Diagram Jalur Paradigma Penelitian

Keterangan :

Z = *Image* Perusahaan

Y = Kepuasan

X = Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu

P_{YX} = Koefisien jalur Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu terhadap kepuasan

P_{ZX} = Koefisien jalur Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu terhadap *Image* perusahaan.

P_{ZY} = koefisien jalur kepuasan terhadap *Image* perusahaan.

ε = Pengaruh faktor lain

Karena keterbatasan skala pengukuran data hasil penelitian (skala ordinal), maka sebelum menguji Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan kepuasan terhadap citra perusahaan terlebih dahulu data ordinal tersebut dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval.*

Sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, selanjutnya data akan diuji dengan menggunakan analisis jalur *(path analysis).* Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen. Hasil komputasi analisis jalur menggunakan bantuan software SPSS 13.0 dapat dilihat pada lampiran. Untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan antar sesama variabel independen, maka nilai koefisien korelasi yang diperoleh dikonsultasikan ke tabel interpretasi koefisien korelasi berikut.

Tabel 4.28
Tingkat Keeratan Korelasi

No	Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1	0,000 – 0,199	Sangat rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,600 – 0,799	Kuat
5	0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, 2009; 250

4.3. Hasil Pembahasan

4.3.1. Uji Korelasi

Independent Variabel pada penelitian ini adalah sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu (X), dan *dependent variable* kepuasan (Y) terhadap *dependent variable* citra perusahaan (Z), koefisien korelasi diantara ketiga variabel tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.29
Korelasi Antar Variabel Penelitian

Correlations

		X	Y	Z
X	Pearson Correlation	1	.634**	.680**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	60	60	60
Y	Pearson Correlation	.634**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	60	60	60
Z	Pearson Correlation	.680**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

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

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu (X) dangan kepuasan (Y) sebesar 0,634 dan masuk dalam kategori kuat. Arah hubungan positif antara sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu dengan kepuasan menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu yang makin baik cenderung diikuti dengan peningkatan kepuasan. Kemudian hubungan antara sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu (X) dengan *image* perusahaan (Z) sebesar 0,680 termasuk dalam kategori kuat, demikian juga hubungan antara kepuasan (Y) dengan *image* perusahaan (Z) sebesar 0,822 termasuk dalam kategori sangat kuat.

4.3.2. Koefisien Jalur

Pada sub struktur ini diuji berapa besar pengaruh variabel X, Y terhadap Z. Metode analisis yang digunakan adalah *Path Analysis*. Adapun hasil *Path Analysis* dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.30
Koefisien Jalur Masing-Masing Independen Variable Terhadap Dependent Variable

Jalur	Koefisien	t_{hitung}	Signifikansi	R^2
X → Y	**0,634**	**6,244**	**0,000**	**0,402**
X → Z	**0,267**	**2,930**	**0,005**	**0,718**
Y → Z	**0,653**	**7,176**	**0,000**	

Melalui nilai koefisien determinasi diketahui bahwa sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu memberikan pengaruh sebesar

40,2 % terhadap kepuasan. Kemudian secara bersama-sama sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu dan kepuasan memberikan kontribusi (pengaruh) sebesar 71,8 % dalam meningkatkan *image* perusahaan. secara rinci dapat dilihat tabel berikut ini untuk variabel sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu, kepuasan terhadap citra perusahaan.

Tabel 4.31
Koefisien Korelasi Multipel

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634[a]	.402	.392	5.84115

a. Predictors: (Constant), X

Tabel di atas menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,402, hal ini berarti bahwa 40,2 % variabilitas variable citra perusahaan (Z) dapat diterangkan oleh variabel bebas dalam hal ini variable sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu (X) dan kepuasan (Y), yang juga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh bersama-sama antara variable sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu (X) dan kepuasan (Y) terhadap citra perusahaan (Z) sebesar koefisien determinasi (R^2 = 40,2 %) atau ini juga dapat diartikan bahwa pengaruh variabel-variabel di luar model yaitu sebesar 1 – R^2 = 0.598 (*error*). Besarnya nilai koefisien jalur dari masing-masing variabel terikat adalah sebagai berikut

Tabel 4.32
Nilai-nilai Standardized Coefficients

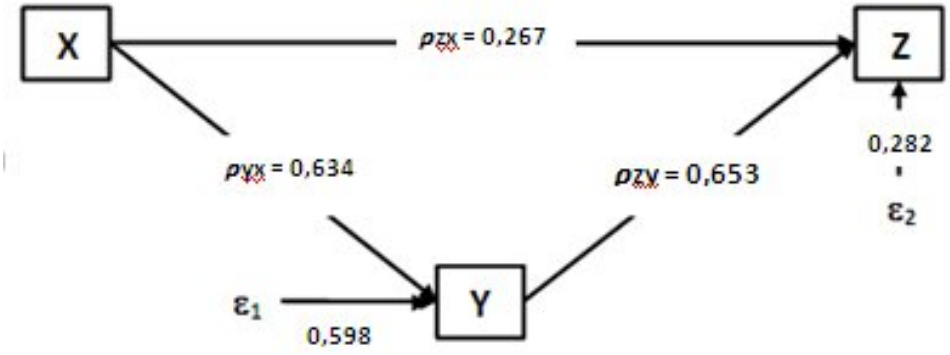
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.308	3.185		2.922	.005
	X	.132	.045	.267	2.930	.005
	Y	.282	.039	.653	7.176	.000

a. Dependent Variable: Z

Mengacu pada tabel koefisien korelasi multipel untuk struktur yang diuji, nilai koefisien determinasi multipel dan seluruh variabel eksogenus yang diuji adalah sebesar R^2 = 71,8 %, nilai determinasi multipel ini merupakan kuadrat dari nilai koefisien korealsi multiple R = 0.847. nilai R^2 ini menunjukkan bahwa derajat pengaruh variabel sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu (X) dan kepuasan (Y) erat jika dibandingkan dengan variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan nilai-nilai koefisien jalur tersebut dapat dihitung bahwa besarnya pengaruh sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu satu pintu (X) ke *image* perusahaan (Z) adalah sebesar 0.267, pengaruh kepuasan (Y) ke *image* perusahaan (Z) adalah sebesar 0.653, dengan besarnya pengaruh variabel lain adalah sebesar 0.282, untuk lebih jelasnya besar pengaruh dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.15
Besarnya Pengaruh Pengaruh X dan Y ke Z

Perhitungan yang menghasilkan besarnya nilai-nilai pengaruh tersebut dijelaskan sebagai berikut :

4.3.2.1. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Dapat Meningkatkan *Image* Perusahaan.

Unsur-unsur untuk menghitung besarnya nilai koefisien pengaruh X terhadap Z adalah sebagai berikut :

a. Pengaruh langsung

$$Z \leftarrow X \rightarrow Z = \rho_{ZX} \cdot \rho_{ZX}$$
$$= (0.267)(0.267)$$
$$= 0.0711$$

b. Pengaruh tidak langsung

$$Z \leftarrow X \Omega Y \rightarrow Z = \rho_{ZX} . r_{XY} . \rho_{ZY}$$
$$= (0.267)(0.634)(0.653)$$
$$= 0.1103$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X terhadap Z adalah:

$(Z \leftarrow X \rightarrow Z) + (Z \leftarrow X \Omega Y \rightarrow Z)$

= 0.0711+0.1103
= 0.1814

Dengan demikian interpretasinya adalah sebagai berikut :

- Pengaruh X terhadap Z = 7.11 %
- Pengaruh X terhadap Z melalui Y = 11.03 %

Jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X terhadap Z adalah 18.14 %. dengan arah positif. Artinya *image* perusahaan dipengaruhi oleh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu.

4.3.2.2. Pengaruh Kepuasan Dalam Meningkatkan *Image* Perusahaan

Unsur-unsur untuk menghitung besarnya nilai koefisien pengaruh Y terhadap Z adalah sebagai berikut :

a. Pengaruh langsung

$Z \leftarrow Y \rightarrow Z = \rho_{ZY} \cdot \rho_{ZY}$
$= (0.653)(0.653)$
$= 0.4262$

c. Pengaruh tidak langsung

$Z \leftarrow X \Omega Y \rightarrow Z = \rho_{ZX}.r_{XY}. \rho_{ZY}$
$= (0.267)(0.634)(0.653)$
$= 0.1103$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung variabel Y terhadap Z adalah:

$(Z \leftarrow X \rightarrow Z)+(Z \leftarrow X \Omega Y \rightarrow Z)$
= 0.4262+0.1103
= 0.5365

Dengan demikian interpretasinya adalah sebagai berikut :

- Pengaruh Y terhadap Z = 42.62%
- Pengaruh X terhadap Z melalui Y =11.03 %

Jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung variabel Y terhadap Z adalah 53.65 %. dengan arah positif. Artinya *image* perusahaan dipengaruhi oleh kepuasan.

4.4. Hasil Analisis dan uji Hipotesis

4.4.1. Pengujian Simultan

Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis secara simultan untuk model pengaruh diatas dengan hipotesis :

H_0 ; $\rho = 0$, Secara simultan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu tidak dapat meningkatkan kepuasan terhadap *image* perusahaan secara signifikan.

H_1 ; $\rho \neq 0$, Secara simultan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu

Pintu dapat meningkatkan kepuasan terhadap *image* perusahaan secara signifikan.

Statistik uji yang digunakan untuk pengujian hipotesis diatas adalah statistik uji F, kemudian untuk titik kritis, tolak H_0 apabila nilai taraf signifikan < 0.05 berdasarkan perhitungan dengan menggunakan bantuan software SPSS 18.0 maka didapat output sebagai berikut :

Tabel 4.33

ANOVA

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	443.847	2	221.923	72.529	.000[a]
	Residual	174.409	57	3.060		
	Total	618.256	59			

a. Predictors: (Constant), Y, X

b. Dependent Variable: Z

Tabel di atas memperlihatkan Uji ANOVA atau F_{test} , didapat F hitung adalah 72.529 dengan tingkat signifikasi 0.000 karena probabilitas 0.000 lebih kecil dari 0.05 artinya H_0 ditolak artinya terjadi hubungan dan pengaruh yang signifikan secara simultan antara variable Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan kepuasan terhadap citra perusahaan.

4.4.2. Pengujian Parsial

Selanjutnya dihitung secara parsial besarnya kontribusi/masing-masing pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, kemudian dilakukan uji signifikansi untuk masing-masing koefisien tersebut dengan tujuan mendapatkan kesimpulan yang lebih eksak dari hasil penelitian. Pengujian hipotesis dimulai dari uji sub struktur pertama, dan dilanjutkan dengan uji sub struktur kedua (model lengkap).

a) Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Dapat Meningkatkan Kepuasan

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah dampak Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu terhadap kepuasan. Diduga

bahwa Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dengan signifikan. Untuk membuktikan hipotesis tersebut dilakukan pengujian terhadap hipotesis statistik berikut.

H_{01}: $\rho = 0$ Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu tidak meningkatkan kepuasan.

H_{11}: $\rho \neq 0$: Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu meningkatkan kepuasan.

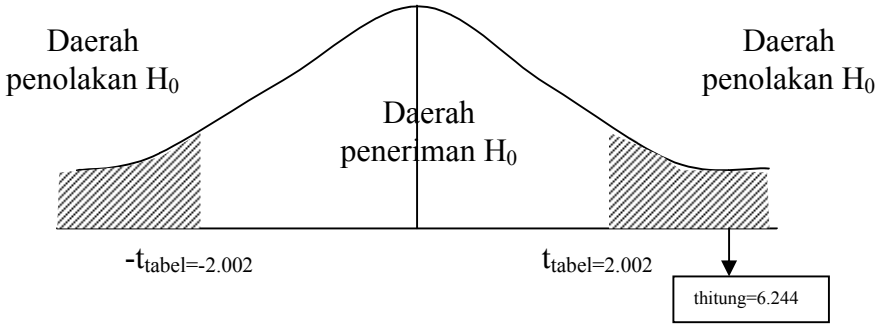
Hipotesis statistik diatas akan diuji menggunakan uji t dan rangkuman hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.34
Uji Pengaruh Variabel Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan

Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel} db = 58	p-value	R^2_{YX}	Kesimpulan
0.634	6.244	2.002	0,000	0.402	Signifikan

Berdasarkan tabel pengujian diatas dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar 6.244 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000. Karena t_{hitung} (6.244) lebih besar dibanding t_{tabel} (2.002) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak H_{01} dan menerima hipotesis penelitian (H_{11}), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu. Besarnya kontribusi atau pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu

dalam meningkatkan kepuasan adalah 40.2 %, sedangkan sisanya 59.8 % merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti.



Gambar 4.16
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu terhadap kepuasan

Pada gambar diatas dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

b) Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Dapat Meningkatkan *Image* Perusahaan.

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah dampak Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu terhadap *image* perusahaan. Diduga bahwa Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dapat meningkatkan *image* perusahaan dengan signifikan. Untuk membuktikan hipotesis tersebut dilakukan pengujian terhadap hipotesis statistik berikut.

H_{02}: $\rho = 0$ Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu tidak dapat meningkatkan *image* perusahaan

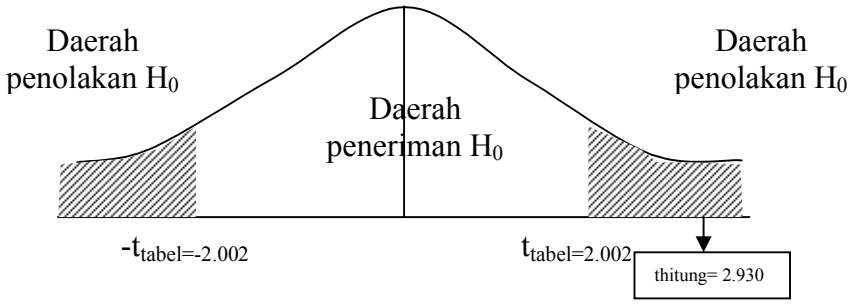
H_{12}: $\rho \neq 0$: Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dapat meningkatkan *image* perusahaan

Hipotesis statistik diatas akan diuji menggunakan uji t dan rangkuman hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.35
Uji Pengaruh Variabel Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Terhadap *Image* Perusahaan

Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel} db = 57	p-value	R^2_{ZX}	Kesimpulan
0.847	2.930	2.002	0.005	0.764	Signifikan

Berdasarkan tabel pengujian diatas dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar 2.930 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,005. Karena t_{hitung} (2.930) lebih besar dibanding t_{tabel} (2.002) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak H_{02} dan menerima hipotesis penelitian (H_{12}), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa *image* perusahaan dipengaruhi oleh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dapat meningkatkan *image* perusahaan. Besarnya kontribusi atau pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan *image* perusahaan adalah 76.4 %, sedangkan sisanya 23.6 % merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti seperti biaya.



Gambar 4.17
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu terhadap *Image* perusahaan

Pada gambar diatas dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *image* perusahaan.

c) Kepuasan dapat meningkatkan citra perusahaan.

Hipotesis ketiga yang akan diuji adalah pengaruh kepuasan terhadap *image* perusahaan. Diduga bahwa kepuasan dapat meningkatkan *image* perusahaan dengan signifikan. Untuk membuktikan hipotesis tersebut dilakukan pengujian terhadap hipotesis statistik berikut.

H_{03}: $\rho = 0$ Kepuasan tidak dapat meningkatkan *image* perusahaan

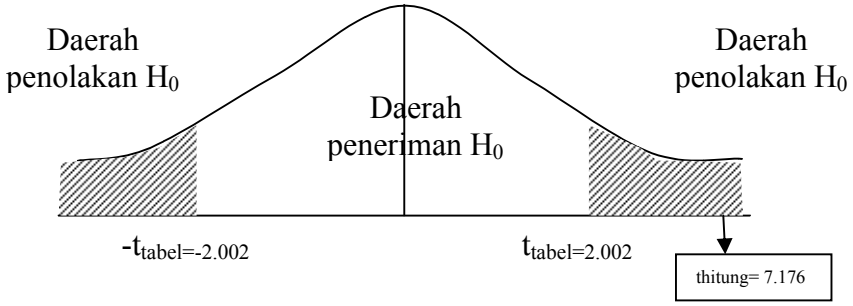
H_{13}: $\rho \neq 0$: Kepuasan dapat meningkatkan *image* perusahaan

Hipotesis statistik diatas akan diuji menggunakan uji t dan rangkuman hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.36
Uji Pengaruh Variabel Kepuasan Terhadap *Image* Perusahaan

Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel} db = 57	p-value	R^2_{ZX}	Kesimpulan
0.847	7.176	2.002	0.000	0.717	Signifikan

Berdasarkan tabel pengujian diatas dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar 7.176 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000. Karena t_{hitung} (7.176) lebih besar dibanding t_{tabel} (2.002) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak H_{03} dan menerima hipotesis penelitian (H_{13}), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa *image* perusahaan dipengaruhi kepuasan. Besarnya kontribusi atau pengaruh kepuasan dalam meningkatkan *image* perusahaan adalah 71.7%, sedangkan sisanya 28.3 % merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti.



Gambar 4.18
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh kepuasan terhadap *Image* perusahaan

Pada gambar diatas dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan bahwa kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *image* perusahaan.