BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Pengukuran tiap pernyataan menggunakan skala likert yang terdiri atas : sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, sangat baik. Lima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
2. Jawaban baik diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
4. Jawaban tidak baik diberi bobot 2.
5. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1.

Skala likert kemudian melakukan skala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval, dengan 5 jumlah kelas sebagai berikut :

n. Indeks max = skala tertinggi x jumlah responden x jumlah pernyataan

n. Indeks min = skala terendah x jumlah responden x jumlah pernyataan

$$\text{range} = \frac{\text{indeks max} - \text{indeks min}}{\text{jumlah kelas}} = \text{interval}$$

Maka

n. Indeks max = 5 x 98 x 4 = 1960

n. Indeks min = 1 x 98 x 4 = 392

range = $\frac{1960 - 392}{5} = 313,6$

Maka

Interval = 392 + 313,6 = 705,6

705,6 + 313,6= 1019,2

1019,2 + 313,6 = 1332,8

1332,8 + 313,6= 1646,4

1646,4 + 313,6= 1960

Jadi

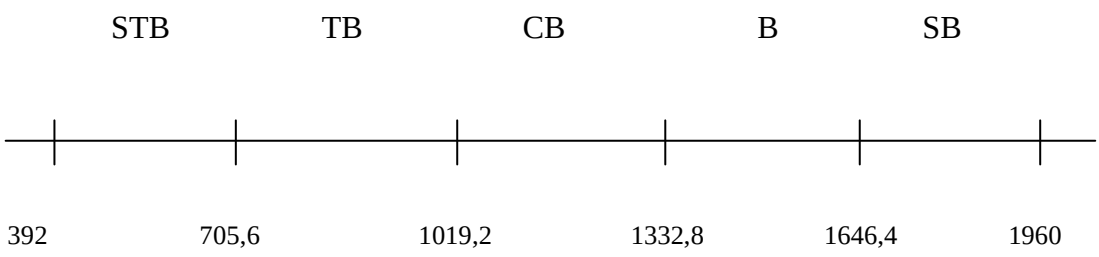
$392 \geq n \leq 705,6$ = sangat tidak baik

$705,6 \geq n \leq 1019,2$ = tidak baik

$1019,2 \geq n \leq 1332,8$ = cukup baik

$1332,8 \geq n \leq 1646,4$ = baik

$1646,4 \geq n \leq 1960$ = sangat baik



4.1.1. Indikator *Tangible*

Dalam mendiskripsikan indikator *Tangible* (Bukti Langsung) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur *tangible* (bukti langsung).

Tabel 4.1

Indikator *Tangible*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Ketersediaan peralatan yang memadai	25	46	12	14	1	374
Sistem sarana teknologi yang digunakan canggih	20	34	30	11	3	351
Petugas perizinan usaha menggunakan atribut lengkap	27	40	18	13	0	375
Tersedianya layanan informasi yang mendukung	18	34	28	15	3	343
Total Skor						1443

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Ketersedian perlengkapan yang memadai.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang ketersediaan perlengkapan yang memadai pada pelayanana izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 1 responden, yang setuju terdapat 46 responden, dan sangat setuju terdapat 25 responden sedangkan tidak setuju terdapat 14 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika perlengkapan pada pelayanana izin usaha di BPPT sudah memadai yaitu dengan skor 374. Hal ini

menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju dengan memadainya perlengkapan yang disediakan di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

2. Sistem Sarana teknologi yang digunakan canggih.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang sistem Ssarana teknologi yang digunakan canggih pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 3 responden, yang setuju terdapat 34 responden, dan sangat setuju terdapat 20 responden sedangkan tidak setuju terdapat 11 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika sistem sarana teknologi digunakan pada pelayanan izin usaha di BPPT sudah canggih yaitu dengan skor 351. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju dengan sistem sarana teknologi yang digunakan pada pelayanan izin usaha di BPPT sudah canggih dalam melayani pengguna jasanya.

3. Petugas perizinan usaha menggunakan atribut lengkap.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang petugas perizinan usaha menggunakan atribut lengkap pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden tidak ada yang memilih sangat tidak setuju, yang setuju terdapat 40 responden, dan sangat setuju terdapat 27 responden sedangkan tidak setuju terdapat 13 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT sudah menggunakan atribut lengkap pada pelayanan izin usaha yaitu dengan skor 375. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju dengan petugas perizinan usaha di BPPT sudah menggunakan atribut lengkap pada pelayanan izin usaha dalam melayani pengguna jasanya.

4. Tersedianya layanan informasi yang mendukung.

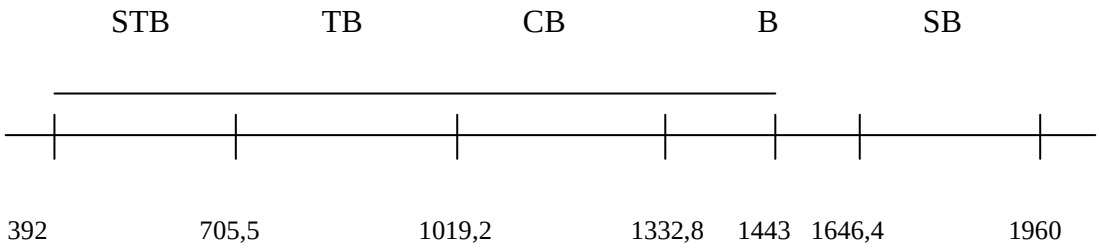
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang tersedianya layanan informasi yang mendukung pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 3 responden, yang setuju terdapat 34 responden, dan sangat setuju terdapat 18 responden sedangkan tidak setuju terdapat 15 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika perlengkapan pada

pelayanana izin usaha di BPPT sudah memadai yaitu dengan skor 343. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju dengan tersedianya layanan informasi yang mendukung pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variable *tangible* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 1443, maka nilai variable tangible pada kualitas pelayanan di BPPT termasuk dalam kategori baik, karena ke empat pernyataan pada indikator *tangibel* menunjukan nilai baik. Untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.1

Garis Kontinum *Tangible*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa *tangible* pada kualitas pelayanan di BPPT dinilai peneliti sudah baik, terlihat dari ruang tunggu para pengguna jasa perizinan yang menurut peneliti sudah terlihat nyaman karna sudah

tersedianya tempat duduk yang cukup memadai dan nyaman, tersedianya AC yang cukup dan sudah dilengkapi *voiceover* sehingga memudahkan petugas untuk memanggil pengguna jasa, kekurangan yang peneliti pandang adalah area parkir yang kurang luas terutama parkir untuk motor dan kamar kecil yang kurang banyak karena hanya tersedia satu kamar kecil untuk laki-laki dan satu untuk perempuan. Sistem sarana teknologi yagn digunakan pun menurut peneliti sudah terlihat canggih terbukti dari ketersediaan AC yang cukup di ruang tunggu, tersediannya *voiceover* dan terdapat nomor indikator untuk memanggil antrian sehingga memudahkan pengguna jasa perizinan usaha dalam proses perizinan usaha karena sudah tidak perlu lagi mengantri, petugas pelayanan menurut pandangan peneliti telah menggunakan atribut yang lengkap dan telah didukung oleh tersedianya informasi yang cukup karena telah terpampang informasi tentang tata cara proses perizinan pada pintu utama sehingga pengguna jasa mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

4.1.2. Indikator *Realibility*

Dalam mendiskripsikan indikator *Realibility* (Keandalan) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur *Realibility* (Keandalan).

Tabel 4.2

Indikator *Realibility*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Pelayanan yang dijanjikan dengan segera	18	22	36	19	3	327
Pelayanan yang memuaskan	19	35	22	17	5	340
Tersedianya informasi yang dibutuhkan	16	29	29	22	2	329
Petugas perizinan usaha menangani permasalahan sampai tuntas	22	33	27	11	5	350
Total Skor						1346

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Pelayanan yang dijanjikan dengan segera.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang pelayanan yang dijanjikan dengan segera pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 3 responden, yang setuju terdapat 22 responden, dan sangat setuju terdapat 18 responden sedangkan tidak setuju terdapat 19 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika pelayanan pada izin usaha di BPPT sudah dijanjikan dengan segera yaitu dengan skor 327. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju dengan pelayanan yang dijanjikan dengan segera pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

2. Pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang pelayanan yang memuaskan pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 5 responden, yang setuju terdapat 35 responden, dan sangat setuju terdapat 19 responden sedangkan tidak setuju terdapat 17 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika pelayanan pada izin usaha di BPPT sudah memuaskan yaitu dengan skor 340. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju dengan pelayanan yang memuaskan pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

3. Tersedianya informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang tersedianya informasi yang dibutuhkan pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 2 responden, yang setuju terdapat 29 responden, dan sangat setuju terdapat 16 responden sedangkan tidak setuju terdapat 22 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika informasi yang dibutuhkan pada izin usaha di BPPT sudah tersedia yaitu dengan skor 329. Hal ini

menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju dengan tersedianya informasi yang dibutuhkan pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

4. Petugas perizinan usaha menangani permasalahan sampai tuntas.

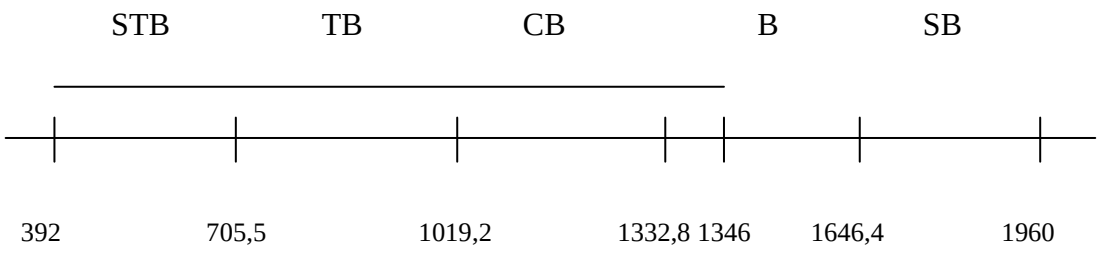
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang petugas perizinan usaha menangani permasalahan sampai tuntas pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 5 responden, yang setuju terdapat 33 responden, dan sangat setuju terdapat 22 responden sedangkan tidak setuju terdapat 11 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT sudah menangani permasalahan sampai tuntas yaitu dengan skor 350. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha menangani permasalahan sampai tuntas pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variable *realibility* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 1346, maka nilai variabel *realibility* pada kualitas pelayanan di BPPT termasuk dalam kategori baik. Untuk

menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.2

Garis Kontinum *Realibility*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa *realibility* pada kualitas pelayanan di BPPT dinilai peneliti sudah baik terlihat dari keempat pernyataan yang tiga diantaranya bernilai baik hanya pernyataan tentang pelayanan yang di janjikan dengan segera saja yang bernilai cukup baik. Terlihat dari para petugas jasa perizinan cukup baik dalam membuat surat perizinan sesuai dengan janji walaupun tidak semua perizinan dapat di selesaikan sesuai dengan janji, pelayanan yang dinilai peneliti sudah baik karena seperti tidak terdengar keluhan tentang pelayanan yang tidak memuaskan, sudah tersedianya informasi tentang tata cara melakukan perizinan seperti contoh sudah tersedia informasi perizinan yang terpampang di pintu utama dan juga terpampang poster tentang pelarangan tindakan gratifikasi, dan petugas perizinan usaha dinilai baik dalam menangani permasalahan seputar perizinan usaha sampai tuntas.

4.1.3. Indikator *Responsiveness*

Dalam mendiskripsikan indikator *Responsiveness* (DayaTanggap) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur r*esponsiveness* (daya tanggap).

Tabel 4.3

Indikator *Responsiveness*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Petugas perizinan usaha siap membantu pengguna jasa perizinan usaha bila mengalami kesulitan	16	34	30	12	6	336
Petugas perizinan usaha cepat tanggap dalam melayani kepentingan pengguna jasa perizinan usaha	17	32	23	22	4	330
Petugas perizinan usaha cepat tanggap dalam melayani permintaan pengajuan perizinan usaha	15	41	22	14	6	339
Petugas bersedia mendengar keluh kesah pengguna jasa perizinan usaha seputar masalah perizinan usaha	11	25	37	20	5	311
Total Skor						1316

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Petugas perizinan usaha siap membantu pengguna jasa perizinan usaha bila mengalami kesulitan.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang petugas perizinan usaha siap membantu pengguna jasa perizinan usaha bila mengalami kesulitan pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 6 responden, yang setuju terdapat 34 responden, dan sangat setuju terdapat 16 responden sedangkan tidak setuju

terdapat 12 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT siap membantu pengguna jasa perizinan usaha bila mengalami kesulitan yaitu dengan skor 336. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha siap membantu pengguna jasa perizinan usaha bila mengalami kesulitan pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

2. Petugas perizinan usaha cepat tanggap dalam melayani kepentingan pengguna jasa perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang petugas perizinan usaha cepat tanggap dalam melayani kepentingan pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 4 responden, yang setuju terdapat 32 responden, dan sangat setuju terdapat 17 responden sedangkan tidak setuju terdapat 22 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT cepat tanggap dalam melayani kepentingan pengguna jasa perizinan usaha yaitu dengan skor 330. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna

jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha cepat tanggap dalam melayani kepentingan pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

3. Petugas perizinan usaha cepat tanggap dalam melayani permintaan pengajuan perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan petugas perizinan usaha cepat tanggap dalam melayani permintaan pengajuan perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 6 responden, yang setuju terdapat 41 responden, dan sangat setuju terdapat 15 responden sedangkan tidak setuju terdapat 14 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT cepat tanggap dalam melayani kepentingan pengguna jasa perizinan usaha yaitu dengan skor 339. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha cepat tanggap dalam melayani permintaan pengajuan perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

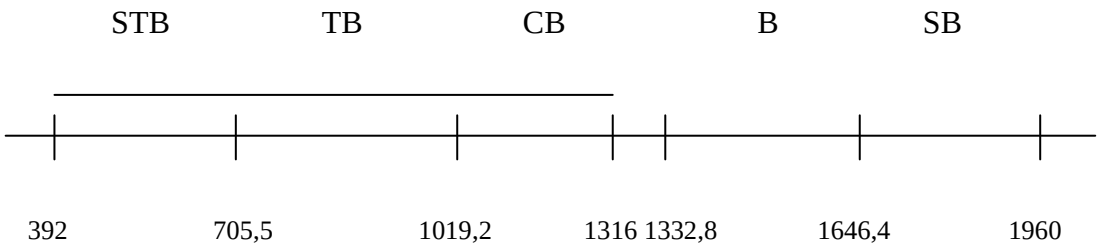
4. Petugas bersedia mendengar keluh kesah pengguna jasa perizinan usaha seputar masalah

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan petugas perizinan usaha bersedia mendengar keluh kesah pengguna jasa perizinan usaha seputar masalah perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 5 responden, yang setuju terdapat 25 responden, dan sangat setuju terdapat 11 responden sedangkan tidak setuju terdapat 20 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT bersedia mendengar keluh kesah pengguna jasa perizinan usaha seputar masalah perizinan usaha yaitu dengan skor 311. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha bersedia mendengar keluh kesah pengguna jasa perizinan usaha seputar masalah perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variabel *responsiveness* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 1316, maka nilai variabel *responsiveness* pada kualitas pelayanan di BPPT termasuk dalam kategori cukup baik. Untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.3

Garis Kontinum *Responsiveness*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa *responsiveness* pada kualitas pelayanan di BPPT dinilai peneliti cukup baik terlihat dari empat pernyataan dua diantara masuk dalam kategori cukup baik, karena masih ada respon petugas pelayanan perizinan yang dirasa kurang cepat memberikan solusi atas permasalahan seputar perizinan usaha, masih ada kesan pasif dalam melayani kepentingan pengguna jasa perizinan usaha, petugas perizinan usaha dinilai peneliti kurang cepat tanggap dalam permintaan pengajuan perizinan usaha, dan petugas kurang menanggapi keluh kesah pengguna jasa perizinan usaha seputar masalah perizinan usaha karena petugas cenderung hanya sekedar melayani tapi tidak dapat menjadi sarana sebagai penerima keluhan para pengguna jasa perizinan.

4.1.4. Indikator *Assurance*

Dalam mendiskripsikan indikator *Assurance* (Jaminan) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur *assurance* (jaminan).

Tabel 4.4

Indikator *Assurance*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Petugas perizinan usaha sopan dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha	23	32	29	13	1	357
Petugas perizinan usaha terampil dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha	12	36	29	20	1	332
Petugas perizinan usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai perizinan usaha	23	33	25	14	3	353
Petugas perizinan usaha dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedure)	21	30	32	9	6	345
Total Skor						1387

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Petugas perizinan usaha sopan dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan petugas perizinan usaha sopan dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 1 responden, yang setuju terdapat 32 responden, dan sangat setuju terdapat 23 responden sedangkan tidak setuju terdapat 13 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika

dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT sopan dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha yaitu dengan skor 357. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha sopan dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

2. Petugas perizinan usaha terampil dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan petugas perizinan usaha terampil dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 1 responden, yang setuju terdapat 36 responden, dan sangat setuju terdapat 12 responden sedangkan tidak setuju terdapat 20 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT terampil dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha yaitu dengan skor 332. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha terampil dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

3. Petugas perizinan usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan petugas perizinan usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 3 responden, yang setuju terdapat 33 responden, dan sangat setuju terdapat 23 responden sedangkan tidak setuju terdapat 14 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT memiliki pengetahuan yang luas mengenai perizinan usaha yaitu dengan skor 353. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

4. Petugas perizinan usaha dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*).

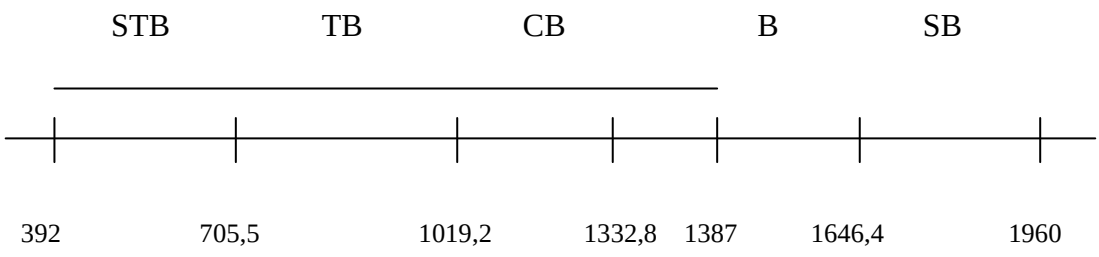
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan petugas perizinan usaha dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 6 responden, yang setuju terdapat 30 responden, dan sangat setuju terdapat 21 responden sedangkan tidak setuju

terdapat 9 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yaitu dengan skor 345. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variabel a*ssurance* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 1387, maka nilai variabel a*ssurance* pada kualitas pelayanan di BPPT termasuk dalam kategori baik. Untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.4

Garis Kontinum *Assurance*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa a*ssurance* pada kualitas pelayanan di BPPT dinilai peneliti sudah baik, salah satu petugas perizinan usaha yang sopan dan santun karena peneliti sendiri merasakan perlakuan sopan para petugas tersebut saat penelitian berlangsung,petugas perizinan jasa pun terlihat terampil dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha dan juga terampil dalam pengoprasian komputer, petugas juga memiliki pengetahuan yang luas tentang perizinan usaha sehingga memudahkan para pengguna jasa perizinan bila ingin menanyakan seputar informasi perizinan dan masalah perizinan, dan petugas perizinan menurut pengamatan peneliti terlihat sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan *Standar Operational Procedure* (*SOP*).

4.1.5. Indikator *Emphaty*

Dalam mendiskripsikan indikator *Emphaty* (Empati) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur *emphaty* (empati).

Tabel 4.5

Indikator *Emphaty*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Petugas perizinan usaha mengutamakan kepentingan pengguna jasa perizinan usaha	21	32	26	18	1	348
Petugas perizinan usaha mau memberi perhatian kepada pengguna jasa perizinan usaha	15	31	33	17	2	334
Petugas perizinan usaha memahami dan tanggap akan kebutuhan spesifik pengguna jasa perizinan usaha	16	26	29	22	5	320
Petugas perizinan usaha melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna jasa perizinan usaha	15	30	19	31	3	317
Total Skor						1319

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Petugas perizinan usaha mengutamakan kepentingan pengguna jasa perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha mengutamakan kepentingan pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 1 responden, yang setuju terdapat 32 responden, dan sangat setuju terdapat 21 responden sedangkan tidak setuju terdapat 18 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT mengutamakan kepentingan pengguna jasa perizinan usaha yaitu dengan skor 343. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha

mengutamakan kepentingan pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

2. Petugas perizinan usaha mau memberi perhatian kepada pengguna jasa perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha mau memberi perhatian kepada pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 2 responden, yang setuju terdapat 31 responden, dan sangat setuju terdapat 15 responden sedangkan tidak setuju terdapat 17 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT mau memberi perhatian kepada pengguna jasa perizinan usaha yaitu dengan skor 334. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha mau memberi perhatian kepada pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

3. Petugas perizinan usaha memahami dan tanggap akan kebutuhan spesifik pengguna jasa perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha memahami dan tanggap akan kebutuhan spesifik pengguna jasa perizinan usaha

pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 5 responden, yang setuju terdapat 26 responden, dan sangat setuju terdapat 16 responden sedangkan tidak setuju terdapat 22 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT memahami dan tanggap akan kebutuhan spesifik pengguna jasa perizinan usaha yaitu dengan skor 320. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha memahami dan tanggap akan kebutuhan spesifik pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

4. Petugas perizinan usaha melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna jasa perizinan usaha.

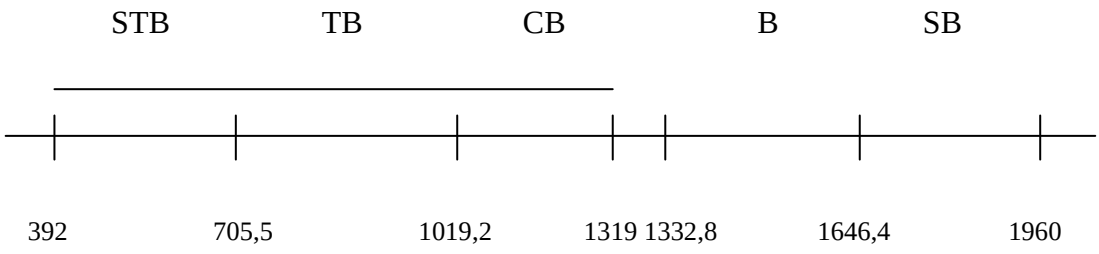
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 3 responden, yang setuju terdapat 30 responden, dan sangat setuju terdapat 15 responden sedangkan tidak setuju terdapat 31 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna jasa

perizinan usaha yaitu dengan skor 317. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna jasa perizinan usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variabel *empathy* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 1319 maka nilai variabel *emphaty* pada kualitas pelayanan di BPPT termasuk dalam kategori cukup baik. Untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.5

Garis Kontinum *Emphaty*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa *empahty* pada kualitas pelayanan di BPPT dinilai peneliti cukup baik,menurut pengamatan peneliti petugas perizinan usaha cukup baik dalam mengutamakan kepentingan para pengguna jasa perizinan usaha petugas, petugas perizinan usaha pun dipandang peneliti sudah cukup memberikan perhatian kepada pengguna jasa perizinan,

namun petugas perizinan kurang memahami dan tanggap akan kebutuhan spesifik pengguna jasa perizinan usaha, dan petugas perizinan usaha juga sepertinya kurang melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna jasa perizinan sehingga tidak menutup kemungkinan terjadinya kesalahpahaman.

4.2. Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

Pengukuran tiap pernyataan menggunakan skala likert yang terdiri atas : sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, sangat baik. Lima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
2. Jawaban baik diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
4. Jawaban tidak baik diberi bobot 2.
5. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1.

Skala likert kemudian melakukan skala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval, dengan 5 jumlah kelas. sebagai berikut :

n. Indeks max = skala tertinggi x jumlah responden x jumlah pernyataan

n. Indeks min = skala terendah x jumlah responden x jumlah pernyataan

$$\text{range} = \frac{\text{indeks max} - \text{indeks min}}{\text{jumlah kelas}} = \text{interval}$$

Maka

n. Indeks max = 5 x 98 x 2 = 980

n. Indeks min = 1 x 98 x 2 = 196

range = $\frac{980 - 196}{5}$ = 156,8

Maka

Interval = 196 + 156,8 = 352,8

352,8 + 156,8 = 509,6

509,6 + 156,8 = 666,4

666,4 + 156,8 = 823,2

823,2 + 156,8 = 980

Jadi

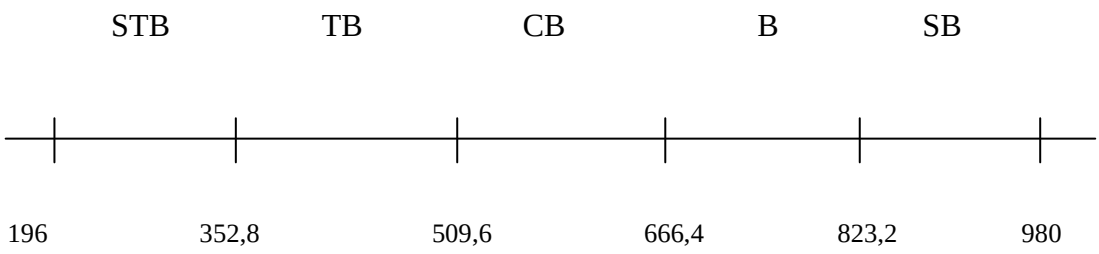
196 ≥ n ≤ 352,8 = sangat tidak baik

352,8 ≥ n ≤ 509,6 = tidak baik

509,6 ≥ n ≤ 666,4 = cukup baik

666,4 ≥ n ≤ 823,2 = baik

823,2,4 ≥ n ≤ 980 = sangat baik



4.2.1. Indikator *Avalibility of Service*

Dalam mendiskripsikan indikator *Avalibility of Service* (Keberadaan Pelayanan) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur *availibility of service* (keberadaan pelayanan).

Tabel 4.6

Indikator *Availability Of Service*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Pengguna jasa perizinan usaha dapat kontak langsung dengan petugas perizinan usaha	18	39	23	13	5	346
Petugas perizinan usaha selalu berada di tempat saat jam kerja	20	27	36	11	4	342
Total Skor						688

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Pengguna jasa perizinan usaha dapat kontak langsung dengan petugas perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari pengguna jasa perizinan usaha dapat kontak langsung dengan petugas perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 5 responden, yang setuju terdapat 39 responden, dan sangat setuju terdapat 18 responden sedangkan tidak setuju terdapat 13 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika pengguna jasa perizinan usaha di BPPT dapat kontak langsung dengan petugas perizinan usaha yaitu

dengan skor 346. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju pengguna jasa perizinan usaha dapat kontak langsung dengan petugas perizinan usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

2. Petugas perizinan usaha selalu berada di tempat saat jam kerja.

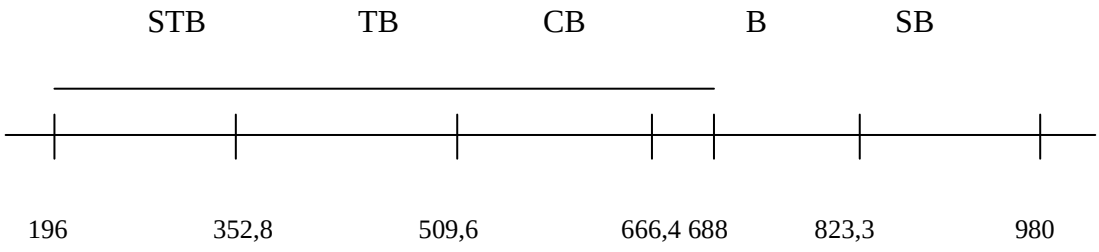
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha selalu berada di tempat saat jam kerja pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 4 responden, yang setuju terdapat 27 responden, dan sangat setuju terdapat 20 responden sedangkan tidak setuju terdapat 11 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT selalu berada di tempat saat jam kerja yaitu dengan skor 342. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha selalu berada di tempat saat jam kerja di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variabel *Availability of service* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 688, maka nilai variabel *availability of service* pada kepuasan masyarakat di BPPT termasuk

dalam kategori baik. Untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.6

Garis Kontinum *Availability of Service*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa *availability of service* pada kepuasan masyarakat di BPPT dinilai peneliti sudah baik di dukung oleh dua pernyataan yang bernilai baik juga, peneliti dapat melihat sendiri bahwa pengguna jasa perizinan usaha dapat dengan mudah kontak langsung dengan petugas perizinan usaha tanpa ada hambatan dan petugas pelayanan perizinan usaha juga selalu siap melayani para pengguna jasa terbukti dari para petugas pelayanan yang selalu berada di tempat namun ada beberapa yang kadang – kadang tidak selalu berada di tempat.

4.2.2. Indikator *Responsiveness of Service*

Dalam mendiskripsikan indikator *Responsiveness of Service* (Ketanggapan Pelayanan) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur *responsiveness of service* (ketanggapan pelayanan).

Tabel 4.7

Indikator *Responsiveness Of Service*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Petugas perizinan usaha beraksi dengan cepat terhadap permintaan pengguna jasa perizinan usaha	18	32	23	22	3	334
Petugas perizinan usaha peka terhadap keluhan pengguna jasa perizinan usaha	16	27	28	21	6	320
Total Skor						654

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Petugas perizinan usaha beraksi dengan cepat terhadap permintaan pengguna jasa perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha beraksi dengan cepat terhadap permintaan pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 3 responden, yang setuju terdapat 32 responden, dan sangat setuju terdapat 18 responden sedangkan tidak setuju terdapat 22 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT beraksi dengan cepat terhadap permintaan pengguna jasa

perizinan usaha yaitu dengan skor 334. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha beraksi dengan cepat terhadap permintaan pengguna jasa perizinan usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

2. Petugas perizinan usaha peka terhadap keluhan pengguna jasa perizinan usaha.

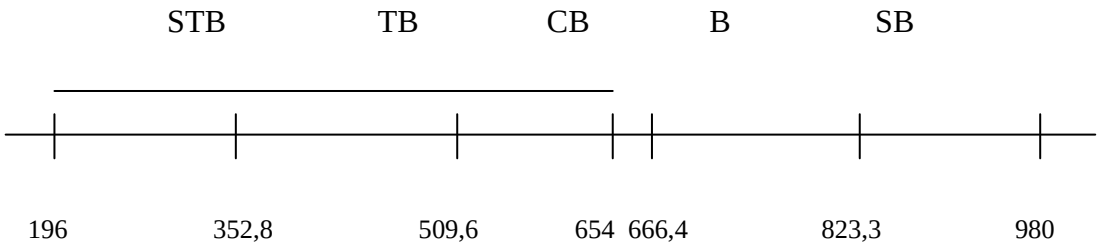
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha peka terhadap keluhan pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 6 responden, yang setuju terdapat 27 responden, dan sangat setuju terdapat 16 responden sedangkan tidak setuju terdapat 21 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT peka terhadap keluhan pengguna jasa perizinan usaha yaitu dengan skor 320. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha peka terhadap keluhan pengguna jasa perizinan usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variabel *responsiveness of service* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 654, maka

nilai variabel *responsiveness of service* pada kepuasan masyarakat di BPPT termasuk dalam kategori cukup baik. Untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.7

Garis Kontinum *Responsiveness of Service*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa *responsiveness of service* pada kepuasan masyarakat di BPPT dinilai peneliti cukup baik, dikarenakan kurang cepatnya aksi dari petugas perizinan usaha terhadap permintaan jasa perizinan usaha dan, kurang peka nya petugas pelayanan perizinan usaha terhadap keluhan dari penguna jasa perizinan dan kurang cepat nya proses perizinan usaha.

4.2.3. Indikator *Timeless of Service*

Dalam mendiskripsikan indikator *Timeless of Service* (Ketepatan Waktu Pelayanan) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur *timeless of service* (ketepatan waktu pelayanan).

Tabel 4.8

Indikator *Timeliness Of Service*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Pekerjaan petugas perizinan usaha di selesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian	18	27	35	15	3	336
Petugas perizinan usaha datang tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang berlaku	18	28	33	15	4	335
Total Skor						671

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Pekerjaan petugas perizinan usaha di selesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari pekerjaan petugas perizinan usaha di selesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 3 responden, yang setuju terdapat 27 responden, dan sangat setuju terdapat 18 responden sedangkan tidak setuju terdapat 15 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika pekerjaan petugas perizinan usaha di BPPT di selesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian yaitu dengan skor 336 . Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju pekerjaan petugas perizinan usaha di selesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

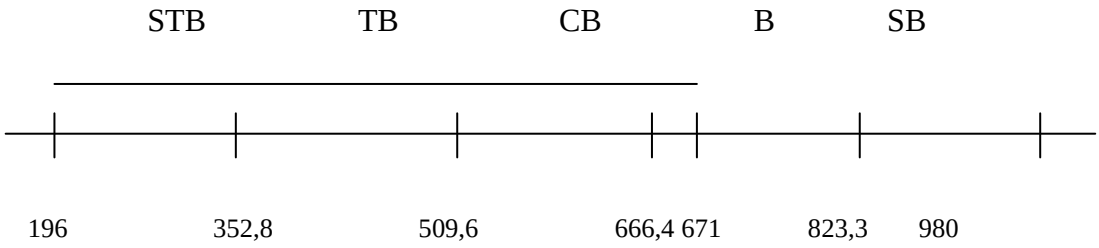
2. Petugas perizinan usaha datang tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang berlaku.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha datang tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang berlaku pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 4 responden, yang setuju terdapat 28 responden, dan sangat setuju terdapat 18 responden sedangkan tidak setuju terdapat 15 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT datang tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang berlaku yaitu dengan skor 335. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha datang tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang berlaku di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variabel *timeless of service* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 671, maka nilai variabel *timeless of service* pada kepuasan masyarakat di BPPT termasuk dalam kategori baik. Untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.8

Garis Kontinum *Timeless of Service*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa *timeless of service* pada kepuasan masyarakat di BPPT dinilai peneliti juga sudah baik, walaupun terkadang tidak semua proses perizinan usaha selesai dalam kerangka waktu yang sesuai dengan perjanjian, dan peneliti juga melihat bahwa mayoritas petugas pelayanan perizinan usaha datang tepat pada waktunya.

4.2.4. Indikator *Profesionalism of Service*

Dalam mendiskripsikan indikator *Profesionalism of Service* (Profesionalisme Pelayanan) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur *profesionalism of service* (profesionalisme pelayanan).

Tabel 4.9

Indikator *Profesionalism Of Service*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Petugas perizinan usaha menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pengguna jasa perizinan usaha	18	25	33	20	2	331
Petugas perizinan tidak mempersulit permintaan perizinan usaha pengguna jasa perizinan usaha	21	35	30	10	2	357
Total Skor						688

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Petugas perizinan usaha menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pengguna jasa perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 2 responden, yang setuju terdapat 25 responden, dan sangat setuju terdapat 18 responden sedangkan tidak setuju terdapat 20 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pengguna jasa perizinan usaha yaitu dengan skor 331. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat

selama bekerja dengan pengguna jasa perizinan usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

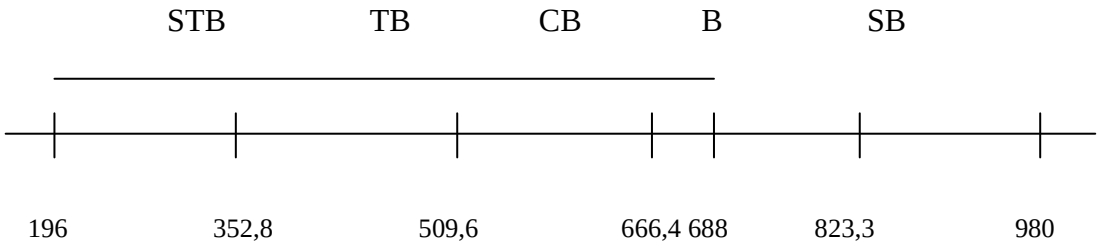
2. Petugas perizinan tidak mempersulit permintaan perizinan usaha pengguna jasa perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan tidak mempersulit permintaan perizinan usaha pengguna jasa perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 2 responden, yang setuju terdapat 35 responden, dan sangat setuju terdapat 21 responden sedangkan tidak setuju terdapat 10 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT tidak mempersulit permintaan perizinan usaha pengguna jasa perizinan usaha yaitu dengan skor 357. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan tidak mempersulit permintaan perizinan usaha pengguna jasa perizinan usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variabel *profesionalism of service* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 688, maka nilai variabel *profesionalism of service* pada kepuasan masyarakat di BPPT termasuk dalam kategori baik. Untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.9

Garis Kontinum *Profesionalism of Service*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa *profesionalism of service* pada kepuasan masyarakat di BPPT dinilai peneliti juga sudah baik, dikarenakan peneliti melihat dan merasakannya sendiri gaya petugas pelayanan perizinan yang sudah profesional dan handal saat melayani pengguna jasa perizinan dan petugas pelayanan perizinan terlihat tidak ada indikasi untuk mempersulit proses perizinan usaha.

4.2.5. Indikator *Overall Satisfaction With Service*

Dalam mendiskripsikan indikator *Overall Satisfaction With Service* (Kepuasan Keseluruhan Dengan Pelayanan) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur *overall satisfaction with service* (kepuasan keseluruhan dengan pelayanan).

Tabel 4.10

Indikator *Overall Satisfaction With Service*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Petugas perizinan usaha memperlakukan pengguna jasa perizinan usaha dengan baik	18	31	34	15	0	346
Petugas perizinan usaha tidak membeda-bedakan / semua diperlakukan sama pada proses perizinan usaha	22	31	29	14	2	351
Total Skor						697

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Petugas perizinan usaha memperlakukan pengguna jasa perizinan usaha dengan baik.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha memperlakukan pengguna jasa perizinan usaha dengan baik pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden tidak ada yang memilih pernyataan sangat tidak setuju , yang setuju terdapat 31 responden, dan sangat setuju terdapat 18 responden sedangkan tidak setuju terdapat 15 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT memperlakukan pengguna jasa perizinan usaha dengan baik yaitu dengan skor 346. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha memperlakukan pengguna jasa perizinan usaha dengan baik di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

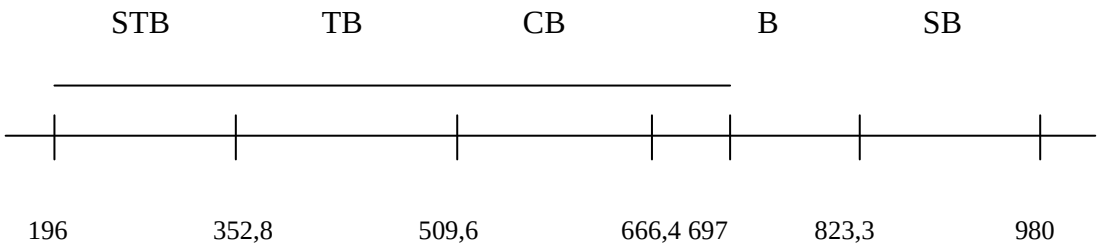
2. Petugas perizinan usaha tidak membeda-bedakan / semua diperlakukan sama pada proses perizinan usaha.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari petugas perizinan usaha tidak membeda-bedakan / semua diperlakukan sama pada proses perizinan usaha pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 2 responden, yang setuju terdapat 31 responden, dan sangat setuju terdapat 22 responden sedangkan tidak setuju terdapat 14 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika petugas perizinan usaha di BPPT tidak membeda-bedakan / semua diperlakukan sama pada proses perizinan usaha yaitu dengan skor 351. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju petugas perizinan usaha tidak membeda-bedakan / semua diperlakukan sama pada proses perizinan usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variabel *overall satisfaction with service* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 697, maka nilai variabel *overall satisfaction with service* pada kepuasan masyarakat di BPPT termasuk dalam kategori baik dan merupakan nilai tertinggi antara variabel - variabel kepuasan masyarakat. Untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.10

Garis Kontinum *Overall Satisfaction With Service*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa *overall satisfaction with service* pada kepuasan masyarakat di BPPT dinilai peneliti juga baik, perlakuan petugas pelayanan perizinan usaha yang baik kepada pengguna jasa perizinan usaha dan yang terpenting dalam melayani perizinan usaha petugas pelayanan tidak membeda – bedakan siapa pengguna jasanya semua diperlakukan sama.

4.2.6. Indikator *Overall Satisfaction With Product*

Dalam mendiskripsikan indikator *Overall Satisfaction With Product* (Kepuasan Keseluruhan Dengan Barang) maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur *overall satisfaction with product* (kepuasan keseluruhan dengan barang).

Tabel 4.11

Indikator *Overall Satisfaction With Product*

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor
Hasil kinerja petugas perizinan usaha sangat baik	23	30	29	13	3	351
Pengguna jasa perizinan usaha puas dengan hasil perizinan usaha	19	25	37	13	4	336
Total Skor						687

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

1. Hasil kinerja petugas perizinan usaha sangat baik.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari hasil kinerja petugas perizinan usaha sangat baik pada pelayanan izin usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 3 responden, yang setuju terdapat 30 responden, dan sangat setuju terdapat 23 responden sedangkan tidak setuju terdapat 13 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika hasil kinerja petugas perizinan usaha di BPPT sangat baik yaitu dengan skor 351. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa setuju hasil kinerja petugas perizinan usaha sangat baik di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

2. Pengguna jasa perizinan usaha puas dengan hasil perizinan usaha.

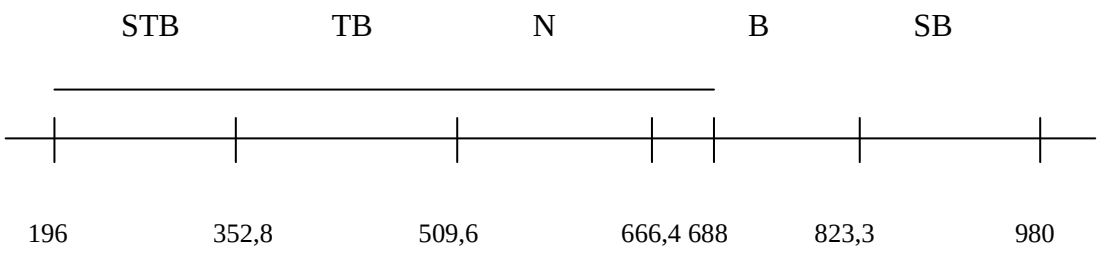
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari pengguna jasa perizinan usaha puas dengan hasil perizinan usaha di BPPT, responden yang memilih pernyataan sangat tidak setuju terdapat 4 responden, yang setuju terdapat 25

responden, dan sangat setuju terdapat 19 responden sedangkan tidak setuju terdapat 13 responden namun dalam program ini pernyataan yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar jika pengguna jasa perizinan di BPPT puas dengan hasil perizinan usaha yaitu dengan skor 336. Hal ini menunjukkan bahwa BPPT telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan izin usaha sehingga pengguna jasa perizinan usaha merasa pengguna jasa perizinan usaha puas dengan hasil perizinan usaha di BPPT dalam melayani pengguna jasanya.

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variabel *overall satisfaction with product* yang jumlah keseluruhan nilainya adalah 687, maka nilai variabel *overall satisfaction with product* pada kepuasan masyarakat di BPPT termasuk dalam kategori baik. Untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan nilai berdasarkan garis kontinum berikut :

Gambar 4.11

Garis Kontinum *Overall Satisfaction With Product*



Fakta di lapangan memang menunjukan bahwa *overall satisfaction with product* pada kepuasan masyarakat di BPPT dinilai peneliti juga sudah baik, dikarenakan hasil dari perizinan usaha yang baik dan rapih yang membuat pengguna jasa perizinan usaha puas dengan kinerja petugas terkait dan tentu saja akan membuat kepercayaan terhadap BPPT bertambah.

4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat

4.3.1. Uji linearitas

Uji linearitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa rata-rata yang diperoleh dari kelompok data sampel terletak dalam satu garis lurus. Untuk menguji linearitas digunakan tabel Anova *(Analisis of Varians)* dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas atau signifikasi > 0.1, maka hubungan data dari kedua varibel yang dipasangkan tidak linier.
2. Jika nilai probabilitas atau signifikasi < 0.1, maka hubungan data dari kedua varibel yang dipasangkan linier

Hasil uji linearitas menunjukan bahwa hubungan antara variabel gaya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terbukti liniear (X mempengaruhi Y), dimana nilai signifikasi dari tabel Anova sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.1.

Tabel 4.12

ANOVA

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	Between Groups	(Combined)	7487.337	42	178.270	8.453	.000
		Linearity	6559.071	1	6559.071	311.029	.000
		Deviation from Linearity	928.266	41	22.641	1.074	.399
	Within Groups		1159.857	55	21.088		
	Total		8647.194	97			

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

4.3.2. Uji Koefisien Korelasi *Product Moment*

Uji koefisien korelasi *product moment* bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel X yaitu "kualitas pelayanan" dengan variabel Y yaitu "kepuasan masyarakat". Selain itu juga untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Teknik korelasi yang digunkan adalah teknik korelasi *product moment* dari Pearson.

Untuk menentukan tingkat koefisien variabel data yang di analisis tersebut, maka digunakan interpretasi koefisien korelasi yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.12

Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2007:214)

Tabel 4.13

Koefisien Korelasi *Product Moment*

		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Masyarakat (Y)
Kualitas Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	98	98
Kepuasan Masyarakat (Y)	Pearson Correlation	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	98	98

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

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

Pada tabel output didapatkan bahwa nilai Sig (2-tailed) = 0,000 karena nilai Sig (2-tailed) < 0,05 maka disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasaan masyarakat. Untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dari nilai Pearson *Correlation*, dari tabel output di

dapatkan nilai r = 0,865, jika dibandingkan pada tabel interpretasi koefisien korelasi di atas maka disimpulkan kekuatan hubungannya sangat kuat dan antara variabel X dan variabel Y searah artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula nilai kepuasan masyarakatnya.

4.3.3. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat maka, dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

H0 : $\rho = 0$ Tidak ada pengaruh antara antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan perizinan usaha di BPPT Provinsi Jawa Barat.

H1 : $\rho > 0$ Ada pengaruh antara antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan perizinan usaha di BPPT Provinsi Jawa Barat.

Untuk menguji hipotesis di atas digunakan statistik uji t dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r\sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t = 0{,}865\sqrt{\frac{98-2}{1-(0{,}865)^2}}$$

$$t = 0{,}865\sqrt{\frac{96}{1-(0.748225)}}$$

$$t = 0{,}865\sqrt{\frac{96}{0.251775}}$$

$$t = 0{,}865\sqrt{381.293}$$

$$t = 16.891$$

Menurut tabel distribusi t-student untuk tingkat signifikasi 10 responden (α = 0.1) dan derajad bebas 96 (n-2) diperoleh nilai t_{tabel} = 1.661, berdasarkan kriteria pengujian hipotesis diatas t_{hitung} = 16,891 > t_{tabel} = 1.661. Jadi H0 ditolak dan H1 diterima, artinya adalah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di BPPT Provinsi Jawa barat.

4.3.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana pengaruh antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada badan pelayanan perizinan terpadu Provinsi Jawa Barat. Koefisien determinasi diperoleh dari nilai kolerasi, yaitu dengan mengkuadratkan koefisien kolerasi (r^2), dari hasil penelitian ini diperoleh nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

KD = r^2 x 100%

= $(0,865)^2$ x 100%

= 0.748225 x 100%

= 74.8225%

Jadi besarnya pengaruh antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada badan pelayanan perizinan terpadu 74.8225%, sementara sisanya 25.1775% di pengaruhi oleh faktor lain.

Kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat sangat tergantung kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat setelah menggunakan produknya. Pada dasarnya kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif

yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa perizinan usaha di BPPT Provinsi Jawa barat, hal tersebut dibuktikan dari uji pengaruh dengan menggunakan koefisien determinasi. Bentuk pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tersebut dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi yang diperoleh nilai koefisien koefisien determinasi yang bertanda positif, hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tersebut adalah pengaruh positif.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan satu point, maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan masyarakat dan sebaliknya jika variabel kualitas pelayanan satu point, maka akan diikuti dengan menurunnya kepuasan masyarakat. Dengan demikian untuk menjamin kepuasan masyarakat, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh BPPT tersebut adalah dengan menjamin kualitas pelayanan untuk tetap baik. Sebab kontribusi atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ini cukup besar. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Rangkuti (2003:30) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa,

kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat.

Menambah nilai kualitas pelayanan akan membuat masyarakat merasa bahwa mereka mendapat lebih apa yang mereka bayar atau bahkan lebih dari yang mereka harapkan, hal ini dapat dilakukan pula secara sederhana seperti meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan atau dengan cara mentraining petugas sehingga dapat menjawab kebutuhan konsumen dan akhirnya dapat memuaskan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Moenir (2002 : 27), yang menyatakan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena iamerupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Suatu layanan akan memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani apabila sipelaku dalam hal ini petugas dapat betingkah laku dengan sopan, dapat menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan secara baik, dapat menyampaikan sesuatu yang tepat waktu, dan selalu bersikap ramah saat melayani.

Besarnya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat dapat diketahui dari harga koefisien determinasi. Dengan demikian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan jumlah persentase 74.8225% dan sisanya yaitu sebesar 25.1775% dari kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Namun demikian dari variabel pelayanan yang memberikan kontribusi paling rendah adalah indikator daya tanggap petugas perizinan usaha dalam melayani pengguna jasa perizinan karena dirasa kurang cepat memberikan solusi atas permasalahan seputar perizinan usaha, dan masih ada kesan pasif dalam memberikan informasi perizinan usaha pada pengguna jasa perizinan.