PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung)

Harry Tantyo

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang masih kaku, biaya pelayanan izin yang mahal, proses yang lama, masih berbelit-belit, sikap dan tindakan petugas yang kurang ramah dan arogan atau bersifat diskriminasi dan lamanya informasi kepastian waktu penyelesaian proses perizinan IMB serta fasilitas pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan teknis pada pelayanan izin mendirikan bangunan, hal tersebut merupakan fenomena yang sering kali mewarnai proses hubungan pelayan dan yang dilayani khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan di BPPT Kota Bandung.

Teori kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Valerie A.Zeithaml, Leonard R Berry, dan A.Parasuraman yakni kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang meliputi *tangibles, realibility, responsiveness, assurance* dan *emphaty*, sedangkan teori kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Kennedy dan Young. Metode penelitian yang peneliti digunakan yakni metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, kuisioner, observasi, wawancara yang bersifat klarifikasi atau tidak mendalam dan dokumentasi. Sedangkan penentuan responden secara *Non-Probability Sampling* yaitu *accidental sampling* yang ditujukan kepada masyarakat yang kebetulan sedang melakukan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) saat peneliti melakukan penelitian di BPPT Kota Bandung dan di dapat sampel sebanyak 98 responden, menggunakan kuisioner penelitian dalam skala likert dan data dianalisis dengan teknik *path analysis* melalui regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPPT Kota Bandung berpengaruh secara signifikan atau positif terhadap kepuasan masyarakat, dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) Kota Bandung dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang masing-masing berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial dan yang paling dominan terdapat pada indikator *assurance* dengan nilai t_{hitung} 10.320 dan didapat nilai F_{hitung} sebesar 19.112 lebih besar dari nilai t_{tabel} dengan nilai Sig.000[a] lebih kecil dari 0.05, serta diperoleh R Square sebesar 0.709 artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 70,9% sedangkan 29,1% dipengaruhi faktor lain.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah yang selalu digaungkan pada hakikatnya merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih merata serta dinikmati masyarakat diseluruh Indonesia. Sering menimbulkan protes atau unjuk rasa yang kadang menjurus kepada perbuatan anarkisme apabila merasa hak-hak mereka sebagai warga negara dirampas. Selain itu, dukungan masyarakat terhadap pemerintah daerah sangat tergantung terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya, sehingga sudah menjadi keharusan kepada pemerintah pusat atau pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi inilah yang menyebabkan kebijakan reformasi birokrasi yang dicanangkan tidak berjalan dengan baik. Reformasi birokrasi pelayanan pada dasarnya telah diatur melalui Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Dalam peraturan ini, pelayanan atas permohonan perizinan dan non-perizinan dilakukan oleh Perangkat Daerah

Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non-perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Dengan kewenangan tersebut, keberadaan kelembagaan layanan terpadu merupakan salah satu upaya pemenuhan kewajiban pemerintah daerah kabupaten/kota kepada masyarakat.

Beragamnya layanan yang terwadahi pada kelembagaan layanan bidang perizinan merupakan perwujudan pelaksanaan kewenangan provinsi dan kabupaten/kota dalam upaya mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan dalam hal Perizinan Satu Pintu *(One Stop Service)* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik serta terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah Kota Bandung juga tidak terlepas dalam menangani masalah pelayanan khususnya dalam bidang layanan perizinan untuk mengacu kearah reformasi birokrasi. Dengan adanya perbaikan pelayanan perizinan, diharapkan akan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus izin yang diperlukannya dan mendapatkan pelayanan yang prima sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM) berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor. 65 Tahun 2005 pasal 1 ayat 6 yang berbunyi“ standar pelayanan minimal (SPM) adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.”

Hal ini menjadi suatu kewajiban pemerintah daerah Kota Bandung dalam menyelesaikan persoalan tersebut. Oleh sebab itu, berkenaan masalah tersebut pemerintah daerah Kota Bandung juga telah diberlakukannya regulasi terhadap pelayanan perizinan khususnya pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung agar masyarakat yang memerlukan perizinan dapat dilayani dengan baik, ramah tamah, sopan santun dan selalu berada ditempat pada jam kerja. Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor. 1171 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) bahwasanya, “Lingkup perizinan yang menjadi kewenangan daerah beserta kejelasan operasionalisasi pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PPTSP) serta ruang lingkup dan jenis-jenis perizinan yang secara administratif menjadi kewenangan dan tanggungjawab, termasuk di dalamnya mengenai prosedur pelayanan perizinan, persyaratan, penetapan dan pengenaan tarif retribusi dan pajak perizinan, tata hubungan kerja, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pencatatan/pelaporan serta penetapan Standard Operating Prosedur (SOP)”.

Regulasi mengenai pelayanan perizinan IMB yang telah diberlakukan yakni Peraturan Daerah Nomor. 12 Tahun 2011 Kota Bandung tentang penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta bahwasanya,“Setiap pendirian bangunan wajib disertai dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terlebih dahulu guna melindungi kepentingan umum, memelihara lingkungan hidup serta sebagai sarana perlindungan, pengendalian, penyederhanaan dan penjaminan kepastian hukum”.

Sementara itu dijelaskan juga Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 22 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan perizinan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan perizinan, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Selanjutnya ditetapkan pula oleh Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik

untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Dari penjabaran regulasi-regulasi diatas bahwasanya memang sudah dijelaskan bahwa setiap pelayanan harus meningkatkan kualitas pelayanan tersebut untuk menetralisir adanya keluhan-keluhan dari berbagai masyarakat pengguna layanan perizinan IMB di BPPT Kota Bandung. Secara umum tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) BPPT adalah melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan pelayanan terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Sebagai instansi pemerintah yang merupakan penyedia layanan perizinan dan wajib untuk menghasilkan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat. Akan tetapi faktanya dengan diberlakukannya regulasi maupun Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) yang terdapat pada visi dan misi BPPT Kota Bandung terhadap pelayanan perizinan akan IMB tersebut nyatanya sebagian besar kinerja aparatur BPPT Kota Bandung masih belum adanya perubahan yang signifikan dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan IMB, sehingga kebutuhan masyarakat tersebut yang menginginkan pelayanan yang prima tidak sejalan dengan apa yang mereka harapkan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, masih sering ditemukan adanya indikasi ketidakpuasan masyarakat yang masih rendah khususnya akan pelayanan perizinan IMB pada BPPT Kota Bandung. Hal ini terlihat dari beberapa indikasi masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Keberadaan petugas pelayanan yang sering tidak adanya pada jam kerja kantor saat ditemui pengguna layanan IMB.
2. Petugas perizinan IMB kurang tanggap, cepat dan mempersulit permintaan pengguna layanan IMB.
3. Kurang mampunya petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pengguna layanan IMB.
4. Lamanya informasi kepastian waktu penyelesaian proses perizinan IMB sesuai dengan perjanjian dan waktu yang berlaku.
5. Adanya retribusi biaya (biaya ekstra) yang dikeluarkan tidak sesuai dengan perhitungan besarnya biaya retribusi IMB, supaya proses perizinan bisa diproses dengan cepat sehingga tidak ada kendala dalam layanan dan,
6. Sebagian besar masyarakat penguna layanan IMB kurang merasakan adanya perhatian khusus dari petugas pelayanan kepada pengguna layanan IMB. Jika diartikan adanya tindakan yang dipraktekan oleh aparatur BPPT Kota Bandung, yaitu adanya deskriminasi dalam hal layanan IMB. Dimana ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan pelayanan dana ada pula yang tidak.

Kondisi diatas tersebut merupakan gambaran potret dari organisasi pelayanan publik yang belum mampu terealisasikan sesuai dengan regulasi dan TUPOKSI BPPT Kota Bandung yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat yang melakukan dan menerima pelayanan tersebut.

Ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan IMB pada BPPT Kota Bandung diatas muncul dikarenakan adanya kualitas pelayanan oleh para aparatur pelayanan perizinan yang belum optimal, hal ini terlihat dari beberapa indikasi masalah diantaranya ketidaksiapan aparatur pemerintah, organisasi, dan sistem pelayanan, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, kurang informatif dan kurang koordinasi serta rendahnya kesadaran hukum pejabat publik maupun aparatur yang sekaligus bagian dari masalah pembangunan. Sementara itu tatanan masyarakat dihadapkan pada suatu desakan serta tantangan global yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, komunikasi, tranportasi, investasi, mobilitas masyarakat dan perdagangan. Kondisi dan perubahan yang cepat ini tidak diikuti secara bijak oleh para pelaku pelayanan publik yang mengakibatkan masyarakat kecewa dalam pemenuhan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian terdahulu yang sejenis terkait dengan yang dilakukan oleh penulis sendiri adalah peneliti Yunaidah (2010) pada Pusat Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian, Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2010 meneliti apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTPPM) yang setelah penulis melakukan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Rokan Hulu, Riau masih buruk. Komitmen aparat untuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal (BPTPPM) yang dilayani lemah dikarenakan pemberian pelayanan seringkali masih menggunakan standar nilai atau norma secara sepihak. Dari penelitian tersebut, BPTPPM, Kabupaten Rokan Hulu mempunyai tingkat kualitas pelayanan yang buruk dengan mencapai persentasi sebesar 76,3% .(Yunaidah, 2010).

Kondisi yang diatas sering terjadi dilapangan dikarenakan kecenderungan penekanan orientasi selama ini yang masih menitikberatkan pada keberhasilan dalam mencapai target penerimaan pajak daerah, bukan pada kemampuan untuk melayani masyarakat mengingat peran dari Kantor BPPT Kota Bandung sebagai lembaga penerima layanan perizinan mengurus IMB dan sekaligus pelayanan publik. Hal tersebut membuat masyarakat yang mengharapkan pelayanan secara cepat menjadi terhambat dan perlu adanya perhatian khusus dari pemerintah daerah untuk memecahkan masalah dan merubah kualitas pelayanan aparatur tersebut.

Berdasarkan fenomena masalah yang telah dijelaskan diatas , maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dikarenakan adanya masalah kepuasan masyarakat pelayanan perizinan IMB muncul karena sebab adanya masalah rendahnya kualitas pelayanan pada kinerja aparatur di BPPT Kota Bandung yang belum optimal serta tidak mengutamakan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Oleh karena itu, merujuk pada masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung).**

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah *tangibles* (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan IMB di BPPT Kota Bandung ?
2. Apakah *realibility* (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan IMB di BPPT Kota Bandung ?
3. Apakah *responsiveness* (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan IMB di BPPT Kota Bandung ?
4. Apakah *assurance* (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan IMB di BPPT Kota Bandung ?
5. Apakah *emphaty* (X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan IMB di BPPT Kota Bandung ?
6. Apakah *tangibles* (X_1), *realibility* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan IMB di BPPT Kota Bandung ?

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, informasi, dan berbagai hal yang berkaitan dengan variabel penelitian. Selanjutnya data dan informasi yang diperoleh akan diolah, dianalisis dan diinterpretasikan sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan IMB di BPPT Kota Bandung. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut seperti yang telah diuraikan diatas, penulis dalam mengadakan penelitian tersebut memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui apakah dari masing-masing indikator *tangible* (X_1), *realibility* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan mengurus IMB di BPPT Kota Bandung.

Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik langsung maupun tidak langsung bagi semua pihak baik,

Teoritis

1. Diharapkan dapat menjadi bahan untuk teori pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya mengenai pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.
2. Diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran atau saran terhadap kualitas pelayanan di BPPT Kota Bandung terhadap tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Praktis

1. Hasil penelitian ini untuk peneliti dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami apakah dari masing-masing indikator tangibles (X1), realibility (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan emphaty (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan IMB di BPPT Kota Bandung sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang digunakan.
2. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan IMB di BPPT Kota Bandung.
3. Diharapkan dapat menjadi suatu bahan masukan yang positif bagi BPPT Kota Bandung dalam hal perbaikan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat sebagai konsumen.
4. Diharapkan untuk masyarakat dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat sendiri yang membaca penelitian ini.

KAJIAN PUSTAKA

Pada dasarnya setiap pengguna jasa baik itu perusahaan maupun instansi pemerintahan dalam menjalankan pelayanan yang berkualitas demi menciptakan kepuasan masyarakat. Menurut (Kotler, 1997:49) mengatakan bahwa *"Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on it's ability to satisfy stated or implied needs."* Artinya kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Berdasarkan teori diatas bahwa arti kualitas tersebut yang ada kaitannya dengan sebuah produk, jasa dan yang lainnya yang melebihi suatu harapan tertentu agar pelayanan yang diberikan pengguna jasa kepada konsumen memilki rasa puas akan pelayanannya.

Pendapat lain atau definisi mengenai kualitas menurut (Pasolong, 2013:210) menyebutkan bahwa kualitas adalah suatu produk jadi, apakah itu bentuknya barang atau jasa , dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Adapula pendapat menurut *The American Society For Quality Control* mengartikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit. Hal ini berarti fitur produk ataupun jasa juga ikut menentukan mutu yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kemudian Triguno juga mengungkapkan definisi yang selaras tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. (Triguno, 1997:76).

Dari penjabaran diatas bahwa pengertian-pengertian kualitas ini terlihat bahwa suatu barang ataupun jasa akan terbukti berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan konsumen akan nilai produk pelayanan yang diberikan, bisa memuaskan pelanggan. Artinya, kualitas merupakan salah satu faktor pendukung yang dapat dinilainya kepuasan hasil kerja yang dirasakan oleh para pelanggan ataupun konsumen dalam menerima pelayanan tersebut.

Pelayanan menurut Pasolong (2013:198) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut (Lukman, 2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasaan pelanggan. Dikemukakan juga oleh

(Kurniawan, 2005:6) mengatakan bahwa pelayanan adalah pemberian melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh (Pasolong, 2013:199) :

> Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen ataupun pelanggan.

Pengertian pelayanan disebutkan pula oleh (Moenir, 2003:16), bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan merupakan tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan bagi rakyatnya. Dari pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kinerja pemerintah.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan setiap kegiatan birokrasi, organisasi atau lembaga pemerintahan yang diabdikan kepada masyarakat. Pelayanan sendiri pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan suatu proses pelayanan secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat kehidupan berbangsa dan bernegara.

Definisi kualitas pelayanan atau bisa disebut juga dengan kualitas jasa berpusat pada segala bentuk aktivitas maupun kegiatan yang dilakukan oleh para pelaku pengguna jasa baik itu terhadap perusahaan maupun instansi pemerintahan dalam memenuhi harapan kepuasan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Adapun menurut (Tjiptono, 1997:59) disebutkan bahwa:

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Berkenaan dengan teori diatas penulis mengartikan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan tingkatan-tingkatan dimana kepuasan pelanggan dapat diharapkan keunggulannya bila keinginan pelanggan di kendalikan dengan cepat dan baik. Oleh karena itu kualitas pelayanan sendiri dinilai melalui pandangan masyarakat yang pernah melakukan layanan baik itu di perusahaan, instansi pemerintahan dan sebagainya.

Sedangkan yang dikemukakan oleh (Hardiyansyah, 2011:36), menyatakan bahwasanya:

> Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut teori dari (Ibrahim, 2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kemudian Menurut Gronroos (dalam Arief, 2007:122), terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa yaitu *outcome-related* (berhubungan dengan hasil) dan *image related criteria* (berhubungan dengan citra jasa). Ketiga kriteria diatas masih diklarifikasikan menjadi enam yaitu :

1. *Professionalism and skills* (profesionalime dan kemampuan)

   Kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem oprasional dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional;
2. *Attitudes and behavior* (sikap dan prilaku)

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati;

3. *Accessibility and flexibility* (kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan)

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioprasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu, juga dirancang agar bersifat fleksibel dalam keinginan pelanggan;

4. *Reliability and trustworthninees* (keandalan dan kepercayaan) Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya;
5. *Recovery* (pengendalian situasi dan pemecahaan masalah)

Kriteria ini juga termasuk *process-related criteria*, pelanggan menyadari bahwa apabila ada kesalahan dan bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan maka penyedia jasa akan segera segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahaan yang tepat;

6. *Reputation and credibility* (nama baik dan dapat dipercaya)

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, Pelanggan meyakini bahwa oprasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan dapat memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan.

Adapun unsur-unsur kualitas jasa yang dikemukakan oleh (Juran, 1992:122) yaitu sebagai berikut :

1. *Features* (Keistimewaan jasa)
2. *Performance* (Kinerja jasa)
3. *Competitiveness* (Daya saing)
4. *Promptness* (Ketepatan waktu)
5. *Courtesy* (Kesopanan)
6. *Process capability* (Kemampuan proses)
7. *Freedoms from errors* (Bebas dari kesalahan/kekurangan)
8. *Conformance to standars, procedures* (Kesesuaian dengan standar, prosedur).

Teori yang dikemukakan diatas mengenai unsur-unsur kualitas jasa ini penulis menyimpulkan bahwa, penyedia pelayanan sangat berperan penting dalam hal ini pemberi kepuasan dan kualitas jasa bagi pelanggan atau masyarakat penerima layanan. Karena kinerja dan kesopanan dari pemberi jasa, seperti penyampaian yang baik untuk memberikan kepuasan pelayanan bagi pelanggan sangat dibutuhkan karena dapat dinilai langsung oleh para pelanggan dalam menerima pelayanan yang akan diberikan.

Menurut teori dari (Sinambela, 2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tercermin dari sebagai berikut :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka ,mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efiesiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku,ras,agama,golongan,status social,dan ,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat teori para ahli yang tersaji diatas, maka pengertian kualitas pelayanan adalah suatu totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan toluk ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

Untuk meningkatkan permasalahan dalam penelitian ini merujuk pada beberapa dimensi atau indikator untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, menurut teori (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990: 26) menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang disebut *SERVQUAL* (*Service Quality*) yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles is Appearance of physical fasilities, equipment, personnel, and communication materials.*

   (Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi).
2. *Realiability is Ability to perform the promised service dependably and accurately.*

   (Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan).
3. *Responsiveness is Wilingness to help customer and provide prompt service.*

   (Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap).
4. *Assurance is Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*

   (Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko, atau keragu-raguan).
5. *Emphaty is Caring, individualized attention the firm provides its customers.*

   (Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan).

Berdasarkan dari penjabaran semua teori tentang kualitas pelayanan diartikan sebagai senjata atau alat ampuh untuk mengukur tingkat hasil keunggulan yang diharapkan dan atas pengawasan tingkat hasil keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan kebutuhan pelanggan . Oleh sebab itu, apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Sedangkan, menurut Juran (dalam Irawan, 2003:174) mendefinisikan mengenai kepuasan pelanggan disebutkan bahwa Kepuasan pelanggan ialah hasil yang dicapai ketika keistimewaan produk merespons kebutuhan pelanggan. Adanya kekurangan dari penyampaian jasa dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak puas sehingga menimbulkan reaksi, seperti komplain kepada pemberi pelayanan. Sementara itu menurut Naumann, Earl dan Kathleen Giel (dalam Irawan, 2003:165) berpendapat bahwa suatu kepuasan pelanggan tidak tercapai akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan yang akhirnya mengakibatkan pelanggan meninggalkan perusahaan dan beralih ke pilihan lain. Dengan pendapat ini bisa kita lihat bahwa rasa puas pelanggan tergantung kepada pemberi jasa, jika pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan akan beralih menggunakan pelayanan atau jasa yang lain hanya demi mencapai kepuasan pelanggan".

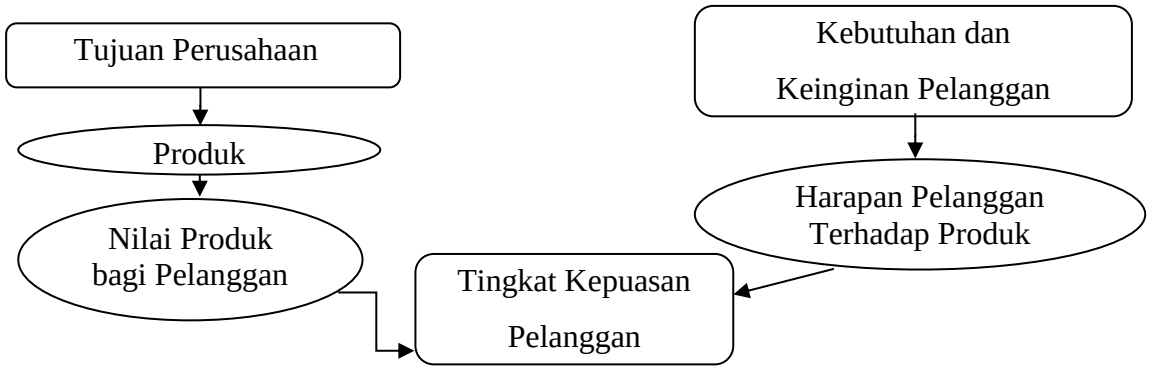
Adapun kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Sedangkan definisi kepuasan pelanggan dikemukakan menurut (Tjiptono, 1997:24) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Pendapat Tjiptono mengenai konsep tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan merasa puas dan bahagia jika harapan mereka dapat terpenuhi sesuai apa yang mereka butuhkan. Harapan manusia sendiri merupakan suatu keinginan dalam diri seseorang dalam apa yang dirasakannya membuahkan hasil yang optimal sesuai dengan apa yang dinginkan.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil

yang dirasakan. Menurut (Rangkuti, 2006:30) menjelaskan bahwa pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perusahaan atau jasa tertentu karena keduanya berkaitan erat dalam konsep kepuasan pelanggan, sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber: Rangkuti, (2006:30)

Dijelaskan pula menurut (Kotler, 2002: 38) ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyiapkan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelangganya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapatan, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan biasanya berupa kotak saran yang di tempatkan di lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, websites dan lain-lain;

2. *Ghost shooping* (*mystery shoping*)

Salah satu cara memperolah gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shopper untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan jasanya. Kemudian mereka membuat laporan berkasnya dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing;

3. Lost customer analysis

Penyedia jasa dapat menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya;

4. Survey kepusan pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan di gunakan dengan menggunakan survey, baik survey melalui pos, telepon, e-mail, websiter maupun wawancara langsung. Melalui survey, perusahaan akan memperolah tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Dari pendapat para pakar tersebut disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan atau ketidak puasan pelanggan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami). Definisi tersebut menyangkut komponen kepuasan harapan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performace*) dan harapan (*expectation*). Apabila kinerjalayanan dibawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang (*delight*).

Pada dasarnya kepuasan seseorang terjadi apabila pencapaian rasa senang akan suatu hasil yang sudah didapatkan tercapai. Disamping itu kepuasan masyrakat terjalin akan adanya suatu pelayanan yang didapatkan dapat terlaksana dan sesuai dengan harapan maupun kebutuhan yang diperlukan. Adapun secara teoritis terdapat beberapa

macam pengertian,pendapat para pakar akan tentang kepuasan masyarakat.

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Teori para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwasanya masyarakat sebagai pengguna jasa layanan merasa puas atau tidak puas bisa sebagai alat untuk mengukur kualitas kinerja seseorang dalam melayani pelanggan. Sedangkan definisi kepuasan masyarakat menurut (Rangkuti, 2004 : 56) adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan". Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan.

Dikemukakan juga oleh (Tjiptono, 2004:146) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Artinya kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan mayarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Lebih lanjut dikemukakan oleh (Kotler, 2007 : 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan (masyarakat) menyatakan bahwa :

> Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dan sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. bahwa kepuasan merupakan respon afektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik. Sementara Engel (dalam,,Tjiptono,.2004:146) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Selain itu, menurut (Tjiptono, 2004:147) memberikan definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap sehingga nantinya secara riil dapat diketahui atribut yang memiliki hubungan kuat dengan kepuasan masyarakat. Indikator yang dipergunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat antara lain adalah :

1. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari kualitas pelayanan.
2. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari semangat kerja pegawai.

Untuk itu dalam mengukur kepuasan masyarakat peneliti mengembangkan pengukuran kepuasan pelanggan merujuk pada Kenedy dan Young (dalam Supranto, 2006:107) dikarenakan alasan penggunaan dimensi mutu kepuasan pelanggan ini bersifat umum sama juga artinya dengan kepuasan masyarakat yang memiliki keterkaitan yang sama dan bisa dipakai untuk penggunaan kuisioner dalam mengukur kepuasan pelanggan internal (pelanggan dari organisasi yang berbeda yang berarti masyarakat umum yang saat melakukan proses pelayanan yang sifatnya umum) yang juga bisa teori ini digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan IMB yakni dengan indikator sebagai berikut :

1. Keberadaan pelayanan (availability of service) adalah tingkatan di mana pelanggan dapat kontak langsung dengan pemberi jasa.
2. Ketanggapan pelayanan (responsiveness of service) adalah tingkatan di mana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan pelanggan.
3. Ketepatan waktu pelayanan (timeliness of service) adalah tingkatan di mana pekerjaan di selesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
4. Profesionalisme pelayanan (profesionalism of service) adalah tingkatan di mana pemberi jasa

menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.

5. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (over all satisfaction with service) adalah tingkatan di mana pemberi jasa memperlakukan pelanggan dengan baik.

6. Kepuasan keseluruhan dengan barang (over all satisfaction with product) adalah tingkatan di mana hasil kinerja pemberi jasa sangat baik.

Berdasarkan teori para ahli ini dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur kepuasan masyarakat tentunya akan mengetahui tingkatan kepuasan masyarakat itu sendiri melihat dari tingkatan dimana pelanggan bisa mendapatkan respon yang positif dari pemberi jasa terhadap permintaan pelayanan, tingkatan kedua dimana pengguna layanan dapat kontak langsung dengan pemberi jasa, tingkatan ketiga dimana permintaan pelanggan harus sesuai waktu selesai dan sesuai dengan perjanjian awal serta kepuasan akan seluruh barang maupun layanan yang diterima pelanggan dapat terpenuhi, bebas dari kerusakan/cacat dan merasa puas dari pengguna layanan itu sendiri.

Menurut (Ananta, 2008:70) menunjukan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, yang menyatakan bahwa "perbaikan kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu hubungan yang erat tersebut harus perlu ditingkatkan guna pencapaian harapan kepuasan masyarakat yang optimal. Berkenaan dengan teori diatas, jadi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat sangatlah berpengaruh positif akan pelayanan yang diberikan pengguna layanan tersebut.

Adapun pendapat pakar lain mengemukakan keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa/pelayanan yang disebutkan oleh Tjiptono yaitu :

> Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalankan ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama terhadap harapan pelanggan seperti kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetian atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. (Tjiptono, 2006: 54)

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono, penulis menginterpretasikan bahwa keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa/pelayanan itu memang memiliki keterkaitan yang sangat banyak akan adanya kepuasan masyarakat yang terganggu yang disebabkan dari kualitas kinerja pelayanan yang belum optimal dan dirasakan masyarakat sekarang ini. Keterkaitan para pelanggan (masyarakat) baik itu perusahaan maupun badan instansi pemerintahan dilihat dengan adanya pengguna layanan perlu memenuhi keinginannya dan apabila tidak tercapai maka kepuasan masyarakat akan mengeluh dengan kualitas pelayanan di perusahaan maupun instansi pemerintahan pada umumnya.

Oleh karena itu, BPPT Kota Bandung harus senantiasa memperhatikan kepuasan pengguna jasa/masyarakat akan kualitas pelayanan yang telah ditentukan menurut standar pelayanan minimum (SPM) yang ada. Oleh karena itu ,dalam prakteknya kepuasan pengguna jasa/masyarakat dibangun untuk memperbaiki system pelayanan output maupun input termasuk kesiapan kinerja, tanggung jawab, keterbukaan, perhatian aparat terhadap pelayanan yang diberikan, system management organisasi dan jaminan jangka panjang dengan cara atau tujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan tanpa meninggalkan seluruh kepentingan stakeholder (pemangku kepentingan, pengguna layanan, dan pemegang saham) yang ada di BPPT.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas

mengenai masalah-masalah yang ada pada proses layanan IMB di Kantor BPPT Kota Bandung, dan menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian guna memperoleh data yang obyektif dan valid serta reliable dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada.

Penelitian deskriptif ini ditujukan untuk menguji kebenaran hipotesis utama yang telah dipaparkan secara rinci dan dilanjutkan melalui pengumpulan data dan pengujian data yang diperoleh dilapangan dengan menggunakan olahan data SPSS dalam konteks kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di BPPT Kota Bandung.

Studi lapangan yang peneliti lakukan dalam penelelitian skripsi ini adalah dengan cara mengamati dan turun langsung ke lokasi penelitian. Studi lapangan penelitian skripsi ini yakni sebagai berikut :

a. Observasi (Non Partisipan) yaitu dengan melakukan pengamatan langsung menggunakan indera penglihatan terhadap kondisi, situasi, proses kegiatan yang terjadi secara terhadap obyek penelitian. Usaha ini dilakukan untuk melihat secara langsung terhadap kenyataan masalah yang sebenarnya terjadi pada obyek penelitian.
b. Wawancara yaitu mengajukan pertanyaan langsung apabila hasil jawaban pertanyaan kuisioner dikatakan buruk dan perlu mengklarifikasi kepada orang-orang yang dianggap mempunyai keterkaitan dengan masalah pada proses layanan IMB di BPPT Kota Bandung guna untuk memperoleh data yang lengkap sehingga dapat mempermudah penyusunan hasil penelitian.
c. Kuesioner (*Questionaire*) adalah salah satu alat ukur dalam penelitian untuk melihat fenomena yang ada. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012:162). Alasan penggunaan kuesioner yaitu :
    1. Untuk memperoleh informasi yang relevan untuk penelitian ini.
    2. Untuk memperoleh informasi atau data yang valid dan reliable.
d. Dokumentasi yakni telaah-telaah dokumen dilakukan dengan penelusuran terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam analisis permasalahan, yaitu menyangkut kualitas pelayanan publik pada layanan perizinan izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan (X)

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari 5 indikator yaitu *tangibles* (X_1), *realibility* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) yang masing-masing terdapat 25 pernyataan positif. Pengukuran tiap pernyataan menggunakan skala likert yang terdiri dari, sangat baik, baik, netral, tidak baik, sangat tidak baik dan dihitung sesuai hasil jawaban kuisioner yang dibagikan kepada 98 responden. Berikut adalah penjabaran pembahasan hasil pada setiap pernyataan dari setiap indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

1. *Tangibles (X_1)*

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variable *tangibles* yang jumlah skor keseluruhan nilainya adalah 1502, maka nilai variable *tangibles* pada kualitas pelayanan di BPPT Kota Bandung termasuk dalam kategori kuat/baik, karena ke lima (5) pernyataan pada indikator *tangibles* yang menunjukan nilai kuat/baik dengan dapat dilihat berdasarkan tabel 4.15 dari hasil perhitungan jawaban 98 responden berikut ini :

Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel *Tangibles*

No	Pernyataan	Skor	%Skor	Total Skor %	Kriteria
1	Ketersedian perlengkapan dalam melakukan pelayanan IMB memadai	352	72		
2	Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan IMB memadai	243	49,6		
3	Kemudahan dalam proses melakukan pelayanan IMB memuaskan	310	63,26	61,30	**Baik**
4	Penggunaan alat bantu teknologi pelayanan perizinan IMB memadai	303	61,83		
5	Kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan IMB memuaskan	294	60		
	Total Skor	**1502**			

Sumber: Olahan Data Primer, (2015)

Hal ini membuktikan bahwa BPPT Kota Bandung telah meningkatkan pelayanan perizinan IMB kepada pengguna layanan sehingga pengguna jasa perizinan IMB merasa baik dengan memadainya perlengkapan yang disediakan seperti tersedianya kursi ruang tunggu, meja, adanya alat tulis untuk mempermudah pengguna layanan menulis form berkas/formulir permohonan IMB, komputer, AC, voice over untuk memanggil pengguna layanan, tempat *scan, print* dan *fotocopy*. Akan tetapi dari sisi buruknya yakni minimnya ketersediaan kursi di ruang tunggu, tidak adanya jaringan internet dan televisi di BPPT Kota Bandung dalam melayani pengguna layanan perizinan IMB.

2. *Realibility (X_2)*

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variable *realibility* yang jumlah skor keseluruhan nilainya adalah 1291, maka nilai variable *realibility* pada kualitas pelayanan di BPPT Kota Bandung termasuk dalam kategori cukup/netral, karena ke lima (5) pernyataan pada indikator *realibility* menunjukan nilai cukup/netral dan dengan dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan berikut ini :

Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel *Realibility*

No	Pernyataan	Skor	%Skor	Total Skor %	Kriteria
1	Pelayanan perizinan IMB yang dijanjikan dengan segera	253	51,63		
2	Petugas perizinan IMB memiliki standar pelayanan yang jelas	264	53,88		
3	Kemampuan petugas perizinan IMB menggunakan alat bantu memadai	242	49,38	52,77	**Cukup**
4	Kemampuan petugas perizinan IMB menggunakan alat bantu memadai	273	56,12		
5	Petugas perizinan IMB menangani permasalahan sampai tuntas	259	52,85		
	Total Skor	**1291**			

Sumber: Olahan Data Primer, (2015)

Hal ini menunjukkan bahwa BPPT Kota Bandung cukup berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa terutama dalam pelayanan IMB sehingga pengguna jasa perizinan IMB merasa cukup memuaskan dengan petugas perizinan IMB yang menangani permasalahan sampai tuntas proses perizinan IMB seperti dengan adanya solusi yang langsung disampaikan petugas bila ada pengguna layanan IMB yang kurang lengkap akan data apa yang diperlukan serta informasi seputar perizinan IMB tersebut, dari sisi buruknya ada sebagian yang kurang memberikan arahan yang jelas yang sesuai dengan prosedur alur pembuatan IMB di BPPT Kota Bandung dalam melayani pengguna jasanya.

3. Responsiveness (X_3)

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variable responsiveness yang jumlah skor keseluruhan nilainya adalah 1268, maka nilai variable responsiveness pada kualitas pelayanan di BPPT Kota Bandung termasuk dalam kategori cukup/netral, karena ke lima (5) pernyataan pada indikator responsiveness menunjukan nilai cukup/netral dan dengan dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan berikut ini *:*

Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel *Responsineness*

No	Pernyataan	Skor	%Skor	Total Skor %	Kriteria
1	Pelayanan perizinan IMB siap membantu masyarakat bila mengalami kesulitan	255	52,04		
2	Petugas perizinan IMB cepat tanggap dalam melayani kepentingan masyarakat	274	56,92		
3	Petugas perizinan IMB cepat tanggap dalam melayani permintaan pengajuan perizinan IMB	226	46,12	**52,77**	**Cukup**
4	Petugas perizinan IMB melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	262	53,47		
5	Petugas bersedia mendengar keluh kesah masyarakat seputar masalah perizinan IMB	251	51,22		
	Total Skor	**1268**			

Sumber: Olahan Data Primer, (2015)

Hal ini menunjukkan bahwa BPPT Kota Bandung cukup atau biasa-biasa saja dalam memberikan pelayanan yang prima khususnya pembuatan perizinan IMB seperti dengan adanya sebagian petugas yang tidak bisa diajak bicara dan bertanya seputar perizinan IMB karena bermacam alasan seperti contoh banyak kerjaan, sibuk dan lain-lain, terdapat juga ada yang bersedia mendengar dan bisa menjawab seputar pelayanan akan pembuatan perizinan IMB namun belum seluruhnya bisa mengajak bicara.

4. Assurance (X_4)

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variable assurance yang jumlah skor keseluruhan nilainya adalah 1309, maka nilai variable assurance pada kualitas pelayanan di BPPT Kota Bandung termasuk dalam kategori cukup/netral, karena ke lima (5) pernyataan pada indikator assurance menunjukan nilai cukup/netral dan dengan dapat dilihat berdasarkan akumulasi hasil perhitungan keseluruhan berikut ini :

Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel *Assurance*

No	Pernyataan	Skor	%Skor	Total Skor %	Kriteria
1	Petugas perizinan IMB sopan santun dalam melayani pengguna jasa perizinan IMB	246	50,20		
2	Petugas perizinan IMB terampil dalam melayani pengguna jasa perizinan IMB	249	50,81		
3	Petugas perizinan IMB memberikan jaminan ganti rugi dalam pelayanan IMB	269	54,9	53,42	**Cukup**
4	Petugas perizinan IMB memberikan jaminan kepastian biaya yang harus dikeluarkan dalam pelayanan IMB	274	55,92		
5	Petugas perizinan IMB dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standar Operational Prosedure)*	271	55,30		
	Total Skor	**1309**			

Sumber: Olahan Data Primer, (2015)

Hal ini menunjukkan bahwa BPPT Kota Bandung cukup berupaya dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan IMB namun belum menuju kearah yang sangat baik, yaitu adanya petugas perizinan IMB dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan ada yang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku di BPPT tersebut, karena banyak pengguna layanan mengeluh akan pelayanan yang tidak berpacu pada SOP yang berlaku, terdapat juga sebagian petugas mengacu pada sistem pelayanan sesuai kaidah SOP untuk melakukan tugasnya dalam melayani di BPPT Kota Bandung.

5. *Emphaty (X_5)*

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai dari tiap pernyataan pada variable *emphaty* yang jumlah skor keseluruhan nilainya adalah 1358, maka nilai variable *emphaty* pada kualitas pelayanan di BPPT Kota Bandung termasuk dalam kategori cukup/netral, karena ke lima (5) pernyataan pada indikator *emphaty* menunjukan nilai cukup/netral dan dengan dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan berikut ini :

Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel *Emphaty*

No	Pernyataan	Skor	%Skor	Total Skor %	Kriteria
1	Petugas perizinan IMB mengutamakan kepentingan pengguna jasa perizinan IMB	313	63,87		
2	Petugas perizinan IMB mau memberi perhatian khusus kepada pengguna jasa perizinan IMB	260	53,06		
3	Petugas perizinan IMB melayani dengan sikap ramah	260	53,46	**55,42**	**Cukup**
4	Petugas perizinan IMB melayani dengan ikhlas	281	57,34		
5	Petugas perizinan IMB melayani dengan tidak diskriminatif	244	49,79		
	Total Skor	**1358**			

Sumber: Olahan Data Primer, (2015)

Hal ini menunjukkan bahwa BPPT Kota Bandung cukup berupaya dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan IMB, yaitu jika dipandang peneliti, masalahnya adalah petugas yang melihat masyarakat perhatian khusus oleh petugas perizinan tadi yang memilki hubungan kekeluargaan sedangkan pengguna layanan IMB yang sedang menunggu antrian tidak diberikan perhatian khusus/diskriminatif oleh petugas perizinan, hal ini yang menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat tidak terpenuhi dan kurang memuaskan pelayanan yang diberikan di BPPT Kota Bandung

Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel dalam penelitian ini selanjutnya adalah kepuasan masyarakat (Y) yang terdiri dari 6 indikator yaitu *Avalibility of Service*, *Responsiveness of service, Timeliness of service, Profesionalisme of service, Over all satisfaction with service and Over all satisfaction with product* yang masing-masing terdapat 12 pernyataan positif. Pengukuran tiap pernyataan menggunakan skala likert yang terdiri dari, sangat baik, baik, netral, tidak baik dan sangat tidak baik dan dihitung sesuai hasil jawaban kuisioner yang dibagikan kepada 98 responden. Berikut adalah penjabaran pembahasan hasil pada setiap pernyataan dari setiap indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

1. *Availability of Service*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui hasil perhitungan menunjukkan bahwa BPPT Kota Bandung cukup dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan IMB, yaitu jika dipandang peneliti, ada sebagian petugas perizinan datang tidak tepat waktu, ada yang datang pada pukul 08.00, 08.30 ada juga 09.00, padahal jam masuk kerja pukul 07.00 WIB. hal ini yang menjadi kurangnya pengawasan dari atasan akan birokrasi pelayanan yang mengacu pada proses sistem pelayanan khususnya perizinan IMB, oleh karena pengguna layanan IMB sering mengeluh karena menunggu terlalu lama pada loket antrian karena sebagian aparatur perizinan belum datang tepat pada waktunya di BPPT Kota Bandung dalam melayani pengguna jasanya.

2. Responsiveness of Service

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui hasil perhitungan menunjukkan bahwa BPPT Kota Bandung cukup baik dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan IMB yaitu jika dipandang peneliti, para petugas perizinan IMB cukup cepat dalam memberikan apa yang diminta pengguna jasa seperti syarat-syarat data pembuatan IMB dan berkas permohonan IMB atau semacamnya yang dibutuhkan, namun dari sisi buruknya ada sebagian petugas kurang memberikan arahan apa saja yang dibutuhkan selama proses pembuatan IMB berlangsung di BPPT Kota Bandung dalam melayani pengguna jasanya.

3. *Timeliness of Service*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui hasil perhitungan menunjukkan bahwa BPPT Kota Bandung cukup baik dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan IMB yaitu jika dipandang peneliti, mayoritas petugas perizinan datang tepat pada waktunya dan mengisi absensi masuk kerja langsung kemudian bekerja melayani pelayanan perizinan, namun ada juga sebagian petugas sering terlambat dikarenakan banyak alasan yang dituangkan oleh aparatur tersebut di BPPT Kota Bandung dalam melayani pengguna jasanya.

4. Profesionalisme of Service

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui hasil perhitungan menunjukkan bahwa BPPT Kota Bandung cukup baik dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan IMB yaitu jika dipandang peneliti, terdapat pungli atau permintaan biaya tambahan untuk melancarkan proses pembuatan agar cepat dalam jangka waktu yang dijanjikan, sebaliknya jika tidak adanya biaya ekstra atau biaya upah petugas tersebut terkadang biasa-biasa saja atau sering ditunda dalam pembuatan baik itu KRK,

adanya perhitungan biaya cetakn peta selama pembuatan IMB berlangsung yang memakan waktu lama di BPPT Kota Bandung dalam melayani pengguna jasanya

5. *Over All Satisfaction With Service*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui hasil perhitungan menunjukkan bahwa BPPT Kota Bandung cukup/biasa-biasa saja dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan IMB yaitu jika dipandang peneliti, masih ada terdapat tindakan diskriminasi terhadap pengguna layanan, dikarenakan tidak adanya pengaruh status ekonomi maupun hubungan keluarga dengan para petugas yang bersangkutan, maka tidak ada perlakukan khusus dari petugas tersebut, sebaliknya jika ada kedekatan atau hubungan kekeluargaan, maka yang terjadi perhatian akan mengarah langsung pada pengguna layanan IMB di BPPT Kota Bandung.

6. *Over All Satisfaction With Product*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui hasil perhitungan menunjukkan bahwa BPPT Kota Bandung cukup/standar dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan IMB yaitu jika dipandang peneliti, sering lamanya jangka waktu proses penyelesaian perizinan IMB tiba dan hasilnya yang telah selesai pun cukup rapi yang membuat pengguna jasa perizinan IMB sehingga cukup memuaskan dengan kinerja petugas terkait dan tentu saja akan membuat kepercayaan terhadap BPPT Kota Bandung akan memperbaiki proses pelayanan kearah prima menuju reformasi birokrasi yang baik di BPPT Kota Bandung dalam melayani pengguna jasanya.

Hasil Uji *Path Analysis*

Berdasarkan data penelitian berupa kuisioner yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS version 17.0 dengan menggunakan teknik analisis jalur (*Path Analysis*) yang merupakan analisis korelasi dari *product moment* dan *regression linear* dasar dari perhitungan koefiesien jalur. diperoleh hasil perhitungan SPSS teknik korelasi *product moment* dan analisis *regression linear* berganda. Berikut adalah hasil *Coefficients* X_1, X_2, X_3, X_4, dan X_5 terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Output Olahan Data SPSS dengan dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Berganda (*Coefficients*[a)])

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.266	6.213		5.194	.000
	Tangibles	1.327	.506	.455	3.356	.010
	Realibility	.985	.570	.530	2.765	.017
	Responsiveness	1.037	.635	.550	2.780	.027
	Assurance	0.36	.623	.685	10.320	.000
	Emphaty	.665	.503	.356	2.208	.003
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Sumber : Olahan Data Primer, (2015)

Hasil regresi linier berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan yakni *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) *and emphaty* (X_5) berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan masyarakat (Y). Di mana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel *assurance* dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0.685 dan nilai t_{hitung} adalah 10.320. Maka dalam indikator *assurance* ini berpengaruh besar daripada indikator lainnya yang dihitung dengan *software* yaitu SPSS Versi 17.0.

Selanjutnya dilakukan Uji simultan atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) *and emphaty* (X_5) serta bersama-sama terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berikut adalah hasil analisis Anova X_1, X_2, X_3, X_4, dan X_5 terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Output Olahan Data SPSS dengan dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Rekapitulasi hasil Uji FAnova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8831.816	5	1766.363	19.112	.000[a]
	Residual	17814.888	92	193.640		
	Total	26646.704	97			

a. Predictors: (Constant), Emphaty , Tangible , Realibility , Responsiveness , Assurance
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Olahan Data Primer, (2015)

Berdasarkan Uji-F secara simultan (keseluruhan) yang ditunjukan oleh Tabel Anova hasil olahan data SPSS versi 17.0. Hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut :

Ha : $\rho = \rho yx_1 = \rho yx_2 = \rho yx_3 = \rho yx_4 = \rho yx_5 \neq 0$

Ho : $\rho = \rho yx_1 = \rho yx_2 = \rho yx_3 = \rho yx_4 = \rho yx_5 = 0$

Hipotesis bentuk kalimatnya adalah sebagai berikut :

1. Ha : artinya terdapat pengaruh yang positif antara dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangibles* (X_1), *realibility* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada layanan IMB di BPPT Kota Bandung.
2. Ho : artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangibles* (X_1), *realibility* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada layanan IMB di BPPT Kota Bandung secara simultan. (Riduwan & Sunarto, 2013:340).

Untuk kaidah pengujian signifikansi hipotesis diatas peneliti menggunakan pengambilan keputusan menurut (Riduwan & Sunarto, 2013:340) dan diolah oleh program SPSS versi 17.0 yakni sebagai berikut :

a. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau [0,05 < Sig], maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.

b. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau [0,05 > Sig], maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95 %, α = 5 %, df 1 dapat ditentukan dengan persamaan berikut :

Berdasarkan df 1 = jumlah variabel : artinya df 1 = 5 sedangkan, df 2 = n-k-1: artinya df 2 = 92 : (98-5-1) jadi, dapat dilihat pada tabel F pada kolom 5 baris 92 yang didapat dari M.S *Excel* hasilnya yakni F_{tabel} = 2.313431. Berdasarkan Tabel 4.60 Anova diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 19.122. .

Sumber: Olahan Data Primer, (2015)

Diketahui pada tabel Anova, didapat nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau (19.122 ≥ 2.313) dan dengan nilai probabilitas (Sig) = 0,000[a], karena nilai Sig ≤ 0,05, maka keputusan hipotesisnya adalah Ho ditolak dan Ha diterima. Oleh sebab itu, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara

dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (X_1), *realibility* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada layanan IMB di BPPT Kota Bandung dan pengujian secara individual dapat dilakukan.

Secara teoritis kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*s (X_1), *realibility* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada layanan IMB di BPPT Kota Bandung masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan atau positif terhadap kepuasan masyarakat, juga terbukti benar seperti apa yang dikatakan (Tjiptono, 1997:59) sebagai teori pendukungnya bahwa:

> Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.. Yakni mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Kemudian dari pada itu dijelaskan pula oleh (Hardiyansyah, 2011:36), bahwasanya:

> Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Maka dapat di jelaskan, terbukti benar dari hipotesis utama menggambarkan setiap 5 indikator dari variabel kualitas pelayanan tersebut sangat berpengaruh signifikan atau positif dan terbukti dari penjelasan teori diatas bahwasanya, pelayanan dapat berkualitas apabila inti dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas perizinan IMB tersebut dapat dengan baik dilaksanakan sesuai dengan aturan-aturan maupun faktor pendukung dari teori tersebut guna memenuhi kepuasan masyarakat serta menjadi bahan atau alat ukur untuk menguji serta mengkaji kepuasan masyarakat pada layanan IMB yang dilakukan petugas perizinan IMB di BBPT Kota Bandung secara parsial atau secara individual terhadap masing-masing indikator dari kualitas pelayanan tersebut.

Pengujian Secara Parsial (Uji T)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara sendiri-sendiri dari variabel kualitas pelayanan (X) yang meliputi *tangible*s (X_1), *realibility* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) dengan dasar pengambilan keputusan uji signifikasi hipotesis utama, menurut (Riduwan & Sunarto, 2013:341) yang dijabarkan pada masing-masing indikator dari kualitas pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS versi 17.0, maka di dapat hasil uji – t, yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut ini :

Rekapitulasi Hasil Uji T X_1,X_2,X_3,X_4,X_5 Terhadap Y

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.266	6.213		5.194	.000
	Tangibles	1.327	.506	.455	3.356	.010
	Realibility	.985	.570	.530	2.765	.017
	Responsiveness	1.037	.635	.550	2.780	.027
	Assurance	0.36	.623	.685	10.320	.000
	Emphaty	.665	.503	.356	2.208	.003
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Sumber : Olahan Data Primer, (2015)

1. *Tangibles* (X_1) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil output olahan data SPSS diatas terlihat bahwa pada Tabel *Coeffiesients ,* didapat nilai Sig. 0,010 dan nilai t_{hitung} sebesar 3.356. Kemudian nilai Sig.0,010 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai (0,05 ≥ 0,019), maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya koefiesien analisis jalur (*Path Analysis*) adalah signifikan dan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau (3.356 ≥ 1,980). Jadi, *tangibles* (X_1) terbukti berpengaruh secara signifikan atau positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Diketahui, *tangibles* disini merupakan bukti fisik dari BPPT Kota Bandung, seperti ketersediaan penataan interior dan eksterior yang baik, kerapian dan kebersihan ruangan serta alat bantu teknologi yang digunakan canggih. Bukti fisik ini bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa perizinan IMB. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan cukup/netral atas perrnyataan yang diajukan, artinya kondisi fisik pada BPPT Kota Bandung belum mencapai titik sangat baik ataupun merasa puas dengan keinginan pengguna jasa perizinan IMB. Namun juga ada sebagian yang baik dalam hal kerapian kantor maupun loket pelayanan. Oleh karena itu, semakin mendukung kondisi fisik di BPPT Kota Bandung, maka akan memengaruhi kepuasan pengguna jasa perizinan IMB. Hal ini terbukti dari hasil kuisioner kemudian diolah dengan SPSS, memang benar terjadi pengaruh yang signifikan atau positif dengan puasnya pengguna layanan IMB terhadap wujud maupun bukti fisik yang tersedia di BPPT Kota Bandung, disamping itu juga telah dijelaskan oleh teori dari (Sinambela, 2006:6) pada butir ketiga, kondisional yaitu bahwasanya pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efiesiensi dan efektifitas. Artinya dalam melakukan pelayanan hal yang pertama harus dilakukan pihak instansi guna untuk memuaskan masyarakat layanan IMB adalah harus memperhatikan aspek pelayanan seperti kebersihan lingkungan, tempat loket perizinan memadai, adanya tempat duduk yang memadai, perlengkapan kebutuhan pengguna layanan bila diperlukan harus tersedia sesuai dengan yang diharapkan agar pelayanan maksimal.

2. *Realibility* (X_2) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil output olahan data SPSS diatas terlihat bahwa pada Tabel 4.61 *Coeffiesients ,* didapat nilai Sig. 0,017 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,765. Kemudian nilai Sig.0,017 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai (0,05 ≥ 0,017) dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau (2.765 ≥ 1,980), maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya koefiesien analisis jalur (*Path Analysis*) adalah berpengaruh positif atau signifikan. Jadi, *realibility* (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Diketahui, *realibility* merupakan kemampuan memberikan pelayanan perizinan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh petugas perizinan IMB di BPPT Kota Bandung, seperti ketepatan

waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menangani permasalahan sampai tuntas saat proses perizinan IMB. Hal ini berarti petugas layanan IMB di BPPT Kota Bandung memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama, namun masih terdapat sebagian aparatur yang molor kerja. Hal inilah yang menjadi tolak ukur terbukti benar bahwasanya dari indikator *reliability* ini merupakan pengaruh yang positif untuk menguji setiap masyarakat pengguna layanan IMB. Oleh karena itu, kehandalan di sini merupakan sejauh mana para petugas layanan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para masyarakat pengguna jasa perizinan IMB.

Kemudian telah dijelaskan sebagai teori maupun faktor pendukung dari Gronroos (dalam Arief, 2007:122) pada butir penjelasan pertama yakni :

Professionalisme and skills (profesinalime dan kemampuan) yakni, Kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem oprasional dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

Artinya, semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para petugas layanan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pengguna layanan perizinan juga akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi ataupun lemahnya tingkat keandalan petugas di BPPT Kota Bandung, maka akan memengaruhi kepuasan masyarakat itu sendiri.

3. Responsiveness (X_3) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil output olahan data SPSS diatas terlihat bahwa pada Tabel *Coeffiesient,* didapat nilai Sig. 0,027 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,780. Kemudian nilai Sig.0,027 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai (0,05 ≥ 0,027) dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau (2,780 ≥ 1,980) , maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya koefiesien analisis jalur adalah berpengaruh signifikan atau positif. Jadi, *responsiveness* (X_3) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Diketahui, *responsiveness* merupakan keinginan para petugas perizinan di BPPT Kota Bandung untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pengguna layanan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesigapan aparatur perizinan IMB dalam membantu pengguna layanan IMB dan memberikan pelayanan yang cepat.

Pembuktian pun sejalan dengan penjelasan dari teori Gronroos (dalam Arief, 2007:122) yang berhubungan dengan teori ini adalah pada butir kedua yakni kriteria *Attitudes and Behavior* (sikap dan prilaku) bahwasanya kriteria ini termasuk *process-related criteria*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati. Oleh karena itu, semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para petugas perizinan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap petugas perizinan di BPPT Kota Bandung, maka akan memengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, indikator *responsiveness* ini terbukti benar-benar berpengaruh kepada kepuasan masyarakat pengguna layanan IMB di BPPT Kota Bandung dalam melayani pengguna layanan perizinan IMB.

4. *Assurance* (X_4) Berpengaruh SecaraSignifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil output olahan data SPSS diatas, terlihat bahwa pada Tabel 4.61 *Coeffiesients ,* didapat nilai Sig. 0,000 dan nilai t_{hitung} sebesar 10.320. Kemudian nilai Sig. 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai (0,05 ≥ 0,000) dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau (10.320 ≥ 1,980). Maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya koefiesien analisis jalur adalah signifikan. Jadi, *assurance* (X_4) paling dominan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Diketahui, *assurance* merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimilki para staf, bebas dari bahaya resiko, atau keragu-raguan untuk membantu para pengguna layanan IMB, seperti pelayanan

sopan, terampil dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP (*Standard Operational Prosedure*), dapat memberikan jaminan kepastian biaya yang dikeluarkan dan pengetahuan yang memadai. Hal ini sejalan seperti yang diungkapkan teori menurut (Ibrahim, 2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dapat diartikan, pelayanan perizinan IMB terbukti benar dari segi *assurance* dapat menentukan besarnya pengaruh kepuasan masyarakat layanan IMB di BPPT Kota Bandung.

Kemudian sama halnya dengan pendapat dari Gronroos (dalam Arief, 2007:122), pada butir keempat yaitu kriteria *Reliability and trustworthninees* (Keandalan dan Kepercayaan), Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, bahwasanya, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya. Oleh sebab itu dari penjelasan faktor pendukung diatas, dapat di interpretasikan yakni semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh petugas perizinan IMB di BPPT Kota Bandung, maka akan memengaruhi kepuasan masyarakat itu sendiri. Jika sebaliknya apabila *assurance* yang diperlihatkan oleh petugas perizinan IMB di BPPT Kota Bandung kurang baik, maka akan memengaruhi kepuasan masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu, indikator inilah yang menjadi pengaruh besar dan faktor penting akan kepuasan masyarakat yang menjamin hasil dari suatu barang maupun produk yang dijanjikan sesuai dengan jaminan yang telah disepakati bersama ataupun berdasarkan peraturan di BPPT Kota Bandung.

5. ***Emphaty* (X_5) Berpengaruh SecaraSignifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Diketahui, *emphaty* merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengguna layanan perizinan IMB di BPPT Kota Bandung, seperti perhatian khusus kepada pengguna layanan perizinan IMB, mengutamakan kepentingan pengguna layanan perizinan IMB, melayani dengan sikap ramah maupun ikhlas dan tidak diskriminatif. Dari penjabaran atas pernyataan yang dikemukakan pada indikator *emphaty,* merupakan pembuktian penilaian hasil kepuasan masyarakat pengguna layanan IMB di BPPT Kota Bandung dan terbukti hasil olahan data SPSS bahwasanya, faktor *emphaty* menjadi tolak ukur atas pengujian kepuasan masyarakat layanan perizinan IMB terkait masalah perhatian petugas perizinan yang kurang memperhatikan pengguna layanan perizinan IMB apabila tidak memiliki status sosial-ekonomi yang rendah, atau masih bersifat diskriminasi terjadi di lokasi.

Dalam hal itu juga sejalan dengan pendapat menurut Gronroos (dalam Arief, 2007:122), pada butir kedua yaitu kriteria *Attitudes and behavior* (Sikap dan Prilaku), Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, yakni pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati. Oleh sebab itu, semakin tinggi *emphaty* yang diperlihatkan oleh para petugas perizinan IMB di BPPT Kota Bandung, maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Diketahui berdasarkan hasil angket/kuisioner yang dibagikan kepada pengguna layanan IMB, terbukti benar bahwa perhatian pada layanan ini cukup baik dibandingkan dengan indikator lainnya. Dari semua indikator variabel kualitas pelayanan tersebut terbukti masing-masih setiap pernyatan dari indikator sangat mewakili untuk melihat kepuasan masyarakat pada layanan IMB. Hal ini menjadi tolak ukur para petugas perizinan IMB untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Jika, kualitas pelayanan yang ada dalam diri petugas maupun badan terkait buruk, otomatis masyarakat-pun akan merasa tidak puas akan hasil pelayanan tersebut.

Berikut adalah hasil *Summary*[b] X_1, X_2, X_3, X_4, dan X_5 terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dari Output Olahan Data SPSS versi 17.0 dengan dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Model *Summary*[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.842[a]	.709	.700	13.915	.709	19.122	5	92	.000

a. Predictors: (Constant), Emphaty , Tangible , Realibility , Responsiveness , Assurance
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Olahan Data Primer, (2015

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur (*Path Analysis*) struktur dan *summary* keseluruhan tersebut diatas, maka memberikan informasi secara objektif dengan dapat dianalisa sebagai berikut :

1. Dari hasil olahan data SPSS, besarnya pengaruh *tangibles* (X_1) yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) adalah $0{,}455^2$ = 0,2070 atau 20,70%, artinya *tangibles* (Bukti Fisik) ini merupakan pengaruh terkecil dari hasil indikator lainnya yang kurang menjadi tolak ukur untuk mengetahui kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan IMB di BPPT Kota Bandung, terkait masalah antara lain, kurangnya kebersihan halaman depan di BPPT Kota Bandung, kurang memadainya lapang parkir untuk pengguna perizinan, tempat duduk yang tidak begitu banyak, serta *website* yang sering *error* data saat melakukan permohonan pengajuan secara *online* dan tidak munculnya gambar alur pelayanan maupun kurang *update* akan publikasi data-data seputar perizinan IMB di BPPT Kota Bandung.

2. Besarnya pengaruh *realibility* (X_2) yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) adalah $0{,}530^2$ = 0,2809 atau 28,09%, artinya *realibility* (Kehandalan) ini merupakan pengaruh yang cukup besar untuk mengetahui dan berpengaruh positif pengujian kepuasan masyarakat. Dari hasil olahan data SPSS, didapat nilai yang besar dalam pengaruhnya akan kepuasan masyarakat perizinan IMB, terlihat dari beberapa ketidakpuasan masyarakat dilihat dari kehandalan kinerja petugas perizinan IMB yakni kurang handalnya petugas dalam mengoperasikan komputer demi penunjang cepat prosesnya perizinan akan menjadi lambat dan kurang memberikan arahan ataupun pernyataan dalam memberikan kepastian kapan selesainya pembuatan IMB tersebut, hal ini yang mengakibatkan lambatnya proses pembuatan IMB.

3. Besarnya pengaruh *responsiveness* (X_3) yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) adalah $0{,}550^2$ = 0,3025 atau 30,25%, artinya *responsiveness* (Daya Tanggap) ini merupakan nilai yang faktor pengaruhnya besar akan kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan IMB yang diolah ataupun dianalisa terhadap hasil uji, karena didasari beberapa faktor masalah yang terjadi seperti adanya perlambatan/ditunda-tunda saat pembuatan perizinan IMB, sebagian ada petugas yang kurang cepat tanggap serta tidak mengerti dan kurang bisa menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan IMB. Oleh sebab itu, indikator *responsiveness* ini tepat dan terbukti terhadap pengujian akan kepuasan masyarakat dan menjadi pengaruh cukup besar dalam proses pembuatan perizinan IMB itu sendiri.

4. Besarnya pengaruh *assurance* (X_4) yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) adalah $0{,}685^2$ = 0,4692 atau 46,92%, artinya

assurance (Jaminan) ini merupakan faktor pengaruh yang paling besar dari masing-masing indikator lainnya, karena jaminan dalam suatu pembuatan IMB harus sesuai penyelesaian maupun perhitungan biaya retribusi IMB dengan apa yang dijanjikan dengan petugas perizinan IMB. Disini terkait jaminan terdapat keluhan-keluhan ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan IMB dikarenakan adanya sering terjadi pungli pada saat proses pembuatan IMB, perhitungan biaya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan atau berbelit serta adanya keterlambatan peyelesaian IMB yang cukup lama. Terbukti dari hasil jawaban angket pengaruh dari *assurance* ini benar menjadi faktor nilai terbesar mengetahui kepuasan masyarakat tersebut.

5. Besarnya pengaruh *emphaty* (X_5) yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) adalah $0{,}356^2$ = 0,1267 atau 12,67 %, artinya *emphaty* (Perhatian) ini merupakan nilai terkecil dari masing-masing indikator lainnya yang kurang berpengaruh kepada kepuasan masyarakat layanan IMB yang sedang melakukan proses pembuatan IMB. Akan tetapi juga memberikan kontribusi yang cukup dalam melihat ketidakpuasan pengguna layanan, yang terjadi yakni sebagian kecil pengguna layanan kurang ataupun cukup mendapat perhatian khusus/prima dalam proses pembuatan IMB atau sering terjadi sikap diskriminatif oknum petugas perizinan. Namun sebagian pengguna layanan lainnya juga baik mendapat perhatian dari petugas perizinan IMB.

6. Besarnya pengaruh *tangibles* (X_1), *realibility* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan yang signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) adalah dengan $R^2_{y.x1.x2.x3.x4.x5}$ sebesar 0,709 = 70,9% dan diketahui sisanya sebesar 29,1 % yang dipengaruhi faktor – faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian. Hal ini berarti membuktikan bahwasanya dari kelima indikator tersebut sangat berpengaruh besar untuk melihat sejauhmana kepuasan masyarakat dan alhasil terjadi pengaruh secara menyeluruh terhadap kepuasan masyarakat itu sendiri.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung), maka suatu kewajiban peneliti untuk menarik kesimpulan yaitu:

1.) Dari indikator tangibles (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) Kota Bandung, diketahui dengan nilai Standard Coefficients sebesar 0,4552 = 20,70% dan nilai Sig = 0.10 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 yang berarti mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan IMB di BBPT Kota Bandung. Tangibles (Bukti Fisik) ini merupakan pengaruh terkecil dari hasil indikator lainnya untuk mengetahui kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan IMB di BPPT Kota Bandung, terkait masalah antara lain, kurangnya kebersihan halaman depan di BPPT Kota Bandung, kurang memadainya lapang parkir untuk pengguna perizinan, tempat duduk yang tidak begitu banyak, serta website yang sering error data saat melakukan permohonan pengajuan secara online dan tidak munculnya gambar alur pelayanan maupun kurang update akan publikasi data-data seputar perizinan IMB di BPPT Kota Bandung.

2.) Dari indikator realibility (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) Kota Bandung, diketahui dengan nilai Standard Coefficients sebesar 0,5302 = 28,09% dan nilai Sig = 0.17 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 yang berarti mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan IMB di BBPT Kota Bandung. Hal ini dikarenakan kurang handalnya petugas dalam mengoperasikan komputer demi penunjang cepat prosesnya perizinan akan menjadi lambat dan kurang

memberikan arahan ataupun pernyataan dalam memberikan kepastian kapan selesainya pembuatan IMB tersebut, hal ini yang mengakibatkan lambatnya proses pembuatan IMB. Oleh sebab itu, terjadi kontribusi yang akan berpengaruh kepada kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan IMB.

3.) Dari indikator responsiveness (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) Kota Bandung, diketahui dengan nilai Standard Coefficients sebesar 0,5502 = 30,25% dan nilai Sig = 0.27 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 yang berarti mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan IMB di BBPT Kota Bandung. Hal ini dikarenakan adanya perlambatan/ditunda-tunda saat pembuatan perizinan IMB, sebagian ada petugas yang kurang cepat tanggap serta tidak mengerti dan kurang bisa menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan IMB. Oleh sebab itu, indikator responsiveness ini tepat dan terbukti terhadap pengujian akan kepuasan masyarakat dan menjadi pengaruh cukup besar dalam proses pembuatan perizinan IMB itu sendiri.

4.) Dari indikator assurance (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) Kota Bandung, diketahui dengan nilai Standard Coefficients sebesar 0,6852 = 46,92%.dan nilai Sig = 0.00 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 yang berarti mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan IMB di BBPT Kota Bandung. Karena jaminan merupakan faktor nilai terbesar yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan IMB. Disini terkait jaminan terdapat keluhan-keluhan ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan IMB dikarenakan adanya sering terjadi pungli pada saat proses pembuatan IMB, perhitungan biaya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan atau berbelit serta adanya keterlambatan peyelesaian IMB yang cukup lama. Terbukti dari hasil jawaban angket pengaruh dari assurance ini benar menjadi faktor nilai terbesar mengetahui kepuasan masyarakat tersebut.

5.) Dari indikator emphaty (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) Kota Bandung, diketahui dengan nilai Standard Coefficients sebesar 0,3562 = 12,67 % dan nilai Sig = 0.03 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 yang berarti mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan IMB di BBPT Kota Bandung. Indikator emphaty (Perhatian) ini memiliki kontribusi terkecil dari masing-masing indikator lainnya, akan tetapi juga memberikan kontribusi yang cukup dalam melihat ketidakpuasan pengguna layanan, yang terjadi yakni sebagian kecil pengguna layanan kurang ataupun cukup mendapat perhatian khusus/prima dalam proses pembuatan IMB atau sering terjadi sikap diskriminatif oknum petugas perizinan. Namun sebagian pengguna layanan lainnya juga baik mendapat perhatian dari petugas perizinan IMB.

6.) Besarnya pengaruh tangibles (X1), realibility (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan emphaty (X5) secara simultan signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) adalah dengan R2 = y.x1.x2.x3.x4.x5 sebesar 0,709 = 70,9% dan diketahui sisanya sebesar 29,1 % yang dipengaruhi faktor – faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian serta dari kelima variabel yang memengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan IMB di BPPT Kota Bandung, variabel yang paling dominan adalah variabel assurance (Jaminan). Berdasarkan hasil Uji-t variabel assurance (Jaminan) mempunyai nilai thitung (10,320) ≥ ttabel (1,980) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya dengan signifikan yang di syaratkan.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat peneliti berikan kepada segenap pihak yang terkait yaitu sebagai berikut :

1. Pihak BPPT Kota Bandung harus memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat, yakni membuat bagan alur pelayanan perizinan yang jelas dan mudah dipahami sehingga ketika ada masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan tidak merasa kebingungan ketika pertama kali masuk ke bagian ruang pelayanan.
2. Sosialisasi perizinan perlu ditingkatkan agar masyarakat luas di Kota Bandung dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran akan

pentingnya mengurus IMB. Selain itu, sosialisasi juga dapat dilakukan dengan menggunakan mobil dinas pembantu operasional perizinan dengan mengunjungi pada setiap daerah-daerah di Kota Bandung secara berkala guna meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri agar masyarakat paham dalam proses pengurusan perizinan terutama perizinan IMB.

3. Peningkatan saran dan prasarana BPPT Kota Bandung, seperti halnya dengan memberikan ketersediaan perlengkapan berupa tempat parkir yang gratis serta memadai, toilet untuk wanita/pria pengguna layanan IMB, televisi, serta tempat duduk yang memadai untuk ruang tunggu tempat loket pelayanan perizinan.

4. Melakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat berupa adanya rapat pengawasan dan pengendalian semua aparatur perizinan, karena kepuasan merupakan tujuan utama dari sebuah pelayanan.

5. Perlunya pengembangan pelayanan perijinan IMB berbasis sistem online dan pararel secara terus-menerus, sehingga efisien dan akumulasi database terukur.

6. Kepala BPPT Kota Bandung dapat melakukan perbaikan yang optimal dan menyeluruh terhadap semua aspek yang menyangkut kualitas pelayanan dengan cara memberikan pengarahan dan control kepada semua aparatur perizinan maupun staf aparatur serta meningkatkan kinerja seperti halnya dalam masalah assurance (Jaminan) yang memberikan biaya ganti rugi perhitungan dan jaminan penyelesaian IMB tepat pada waktunya yang menjadi pengaruh besar demi terciptanya pelayanan yang lebih memuaskan bagi pengguna jasa perizinan ataupun seluruh masyarakat yang sedang melakukan pelayanan perizinan di BPPT Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

Ananta. 2008. *Kualitas Pelayanan Publik, Teori dan Aplikasi.* Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.

Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo.

Juran. 1992. *Merancang Mutu Edisi Kesatu*. Jakarta : Pustaka Binawan Prasindo.

Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management*. New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc.

_____ . 2002 *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhalindo.

_____ . 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembauran.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

Rangkuti, Freddy. 2004. *The Power of Brand*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

_____ . 2006. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT SUN.

Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Saleh, Abdurahman. 2001. *Metode Penelitian Survei*. Malang: Bayumedia.

Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2004. *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

_____ . 2008. *Statistik Non*

Paramametris untuk penelitian. Bandung: Alfabeta.

_____ . 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sunarto dan Riduwan. 2013. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian:Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.

Sutrisno Hadi. 1997. *Metode Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Fisiologi UGM.

Tjiptono, F. 1997. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

_____ . 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

_____ . 2006. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.Offset.

Triguno. 1997. *Budaya kerja, Menciptakan lingkungan yang kondusif untuk Meningkatkan produktifitas kerja.* Jakarta: Golden Terayon Press.

Zeithml, Parasuraman dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.

Dokumen-Dokumen

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 29/PRT/M/2006 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung.

Keputusan Menteri PAN Nomor: 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Walikota Bandung Nomor. 1171 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Daerah Nomor. 12 Tahun 2011 Kota Bandung tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan ,dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pengendalian Pemanfaatan Ruang Kawasan Bandung Utara.

Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor 10 Tahun 1989 tentang Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung (Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Tahun 1989 Nomor 3).

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2004 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bandung (Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2004 Nomor 2), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bandung (Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2006 Nomor 3).

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 19 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Kawasan dan Bangunan Cagar Budaya (Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2009 Nomor 19).

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 22 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perizinan (Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2009 Nomor 22).

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2010 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2010 Nomor 05 Tambahan Lembaran Daerah Nomor 01 Tahun 2010).

Peraturan Pemerintah Nomor. 65 Tahun 2005 pasal 1 ayat 6 tentang standar pelayanan minimal (SPM).

Sumber Lain

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNIKOM. 2015. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Pelaksanaan Sidang*. BANDUNG: FISIP UNIKOM.

Rujukan Elektronik

Melalui, http://www.boss.or.id/.[15/03/15].

Melalui, http://bppt.bandung.go.id/web/.[12/06/15].

Yunaidah. 2010. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengurus IMB Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu.* Riau: Fakultas Ekonomi Universitas Pengairan..Melalui,..http://download.portalgaruda.org/article.php?article=119948&val=5489&title [17/03/15].