

**LAPORAN PENELITIAN  
KELOMPOK**



**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP CITRA PENYELENGGARA  
LAYANAN PUBLIK  
(STUDI PADA KANTOR PTSP KOTA JAMBI)**

**OLEH :  
DRA.ERIDA,MSi  
DR.ADE OCTAVIA,SE.,MM  
YENNY YUNIARTI,SE,MS.i**

Dibiayai Oleh Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Kode Kegiatan  
00036-521119 Dalam DIPA Universitas Jambi Tahun Anggaran 2012  
Sesuai Dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Penelitian Pada Program  
Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi  
Nomor : 14/H21/PL/2012  
Tanggal 2 Juni 2012

**FAKULTAS EKONOMI/JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS JAMBI  
NOVEMBER,2012**

**HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN HASIL  
PENELITIAN KELOMPOK**

1. Judul Penelitian : Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Pengaruhnya Terhadap Citra Penyelenggara Layanan Publik (Studi pada Kantor PTSP Kota Jambi)
2. Bidang Ilmu : Manajemen
3. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Dra.Erida,MSi
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. NIP : 196009011989022001
- d. Jabatan Struktural : -
- e. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- c. Jurusan/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
- d. Perguruan Tinggi : Universitas Jambi
4. Jumlah Tim Peneliti : 3 orang
5. Lokasi Penelitian : Kota Jambi
6. Waktu Penelitian : 6 bulan
7. Biaya :Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah)

Jambi, 05 Desember 2012

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi UNJA

Ketua

Prof.Dr.H.Syamsurijal Tan,SE,M.A  
NIP. 19580813 198603 1 005

Dra.Erida,MSi  
NIP. 196009011989022001

Menyetujui,  
Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jambi

Prof.Dr.Ir. H.R.A.Muthalib,M.S  
NIP. 19591031 198503 1 005

## IDENTITAS PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Pengaruhnya Terhadap Citra Penyelenggara Layanan Publik (Studi pada Kantor PTSP Kota Jambi)

2. Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : Dra.Erida,MSi  
b. Jenis Kelamin : Perempuan  
c. NIP : 196009011989022001  
d. Jabatan Struktural : -  
e. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala  
c. Jurusan/Fakultas : Manajemen/Ekonomi  
d. Perguruan Tinggi : Universitas Jambi  
e. Alamat Surat : Komplek Karya Telanai Permai Blok D2 Jambi  
f. Telepon/Faks : 081532243485  
g. E-mail :

3. Anggota Peneliti

No	Nama dan Gelar akademik	Bidang Keahlian	Instansi	Alokasi waktu Jam/minggu
1.	Dr.Ade Octavia,SE,MM	Manajemen Pemasaran	FE UNJA	8 jam/minggu
2.	Yenny Yuniarti,SE,MSi	Manajemen Pemasaran	FE UNJA	8 jam/minggu

4. Luaran Penelitian

Penelitian ini akan memberikan luaran penelitian berupa hasil penelitian empiris tentang kepuasan dan citra lembaga yang akan memberikan penguatan kepada teori manajemen pemasaran jasa.

5. Masa Pelaksanaan Penelitian

Mulai : Juni 2012

Berakhir : November 2012

6. Anggaran yang disetujui : Rp 10.000.000,- (sepuluh Juta Rupiah)

7. Lokasi Penelitian : Kota Jambi

## **RINGKASAN**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa ataupun secara langsung kepada pemberi jasa pelayanan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis indeks kepuasan masyarakat dan menguji pengaruhnya terhadap citra lembaga pada Kantor PTSP Kota Jambi. Desain penelitian menggunakan survey sampel yang menggunakan 92 orang sebagai responden. Dengan menggunakan perhitungan angka indeks dan analisis regresi berganda ditemukan bahwa 14 unsur yang digunakan sebagai indikator persepsi menunjukkan angka yang baik. Hasil juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara indeks kepuasan konsumen terhadap citra layanan publik. Dengan demikian Kantor PTSP Kota Jambi harus senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat.

## **PRAKATA**

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmatnya kami dapat menyelesaikan laporan penelitian. Kami menyadari bahwa laporan ini tidak akan selesai tepat pada waktunya tanpa bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jambi, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jambi , Kepala Kantor PTSP kota Jambi dan pihak-pihak lain. Besar harapan kami hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang dan bermanfaat bagi peningkatan kualitas kehidupan .

Tim Peneliti

## DAFTAR ISI

RINGKASAN .....	i
PRAKATA .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teoritis .....	7
BAB III. METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Desain .....	23
3.2 Lokasi .....	23
3.3 Populasi dan Sampel .....	23
3.4 data dan sumber data .....	24
3.5 Teknik pengumpulan data .....	24
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	25
3.7 Alat analisis data .....	27
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1 Karakteristik Responden .....	31
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	32
4.3 Pengaruh Indeks kepuasan Masyarakat terhadap citra lembaga .....	47
4.4 Pengaruh dominan IKM .....	48
4.5 Implikasi Penelitian .....	50
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi *mal-pelayanan*, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat.(Widodo Djoko, 2000).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka *indeks kepuasan pelayanan publik* merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur publik, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah begitu pula sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah karena dengan kebijakan otonomi daerah, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri. (Ganie-Rochman, 2000).

Selain itu dalam era globalisasi yang ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang, maka organisasi publik akan dapat bertahan dan berkembang bila mengetahui apa yang terbaik bagi pelanggannya. Seperti pendapat (Thoha, 1998) yang mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan

layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis serta dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatistis dan efisien sehingga tercapai apa yang dinamakan "*good local governance*" dan terhindar dari *mal-administrasi*.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (*profesionalisme*) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Fenomena menarik lain dengan diberlakukannya otonomi daerah selain tuntutan kemandirian keuangan daerah yang semakin tinggi dan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah menjadi tuntutan lain yang harus dipenuhi. Guna melihat kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat diukur dari bagaimana kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Untuk mendapatkan penilaian masyarakat tentang pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan. Salah satu caranya adalah melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa ataupun secara langsung kepada pemberi jasa pelayanan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks



kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan Badan Pusat Statistik (BPS).

Dari hasil penelitian kerja sama Kementerian PAN dengan BPS tersebut diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Pemerintah Provinsi Jambi sangat komit dalam hal pelayanan publik sebagaimana tercermin dalam misi RPJMD. Pelayanan publik menjadi bagian yang tak terpisahkan dari tekad Pemerintah Provinsi Jambi dalam pelaksanaan tugas-tugas Pemerintahan dan Pembangunan diberbagai bidang termasuk penyederhanaan birokrasi perizinan. Dalam rangka perbaikan iklim usaha di Indonesia, pemerintah telah mengeluarkan instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2006 yang merupakan instruksi agar segera dilakukan berbagai tindakan yang dibutuhkan untuk mendorong investasi. Menindaklanjuti hal tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mengintegrasikan seluruh proses perizinan ke dalam suatu sistem penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi mulai beroperasi pada Januari 2011. Pengurusan izin yang dapat dilakukan oleh Kantor PTSP Kota Jambi adalah

berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi yang tercantum dalam PERDA No.09 tahun 2010, dimana pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu haruslah secara menyeluruh. Berdasarkan data dari kantor PTSP, jumlah pelanggan yang melakukan pendaftaran perizinan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pelanggan PTSP Kota Jambi tahun 2011

No	Jenis Perizinan	Pendaftaran Baru (org)	Registrasi (org)
1.	HO (izin gangguan usaha)	75	139
2	TDI (Tanda Daftar Industri)	2	6
3	TDG (Tanda Daftar Gudang)	1	1
4	TDP (Tanda Daftar Perusahaan)	68	91
5	SIUP (Surat Izin Usaha)	71	88
6	IUJK (Ijin Usaha Jasa Konstruksi)	255	248
	Jumlah	472	573

Sumber: KPTSP Kota Jambi,2011

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pada saat penelitian ini dilakukan, kantor PTSP Kota Jambi masih relatif baru beroperasi sehingga belum semua SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) melimpahkan wewenangnya kepada kantor ini. Seperti pelayanan pemerintah lainnya, masih banyak keluhan masyarakat terhadap kinerja layanan seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang formatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas pelayanan termasuk sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (seperti waktu, biaya dan hukum) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Bila hal ini terus berlangsung, maka pencapaian visi-misi Jambi Emas akan terhambat. Oleh karenanya penting untuk dilakukan pengkajian secara mendalam tentang pelayanan publik yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut. Salah satu upaya untuk mengukur dan melihat deskripsi baik atau tidaknya pelayanan publik tersebut adalah dengan

melakukan penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat, lebih lanjut perlu diketahui bagaimana pengaruhnya terhadap citra pelayanan publik itu sendiri.

## **1.2 Masalah Penelitian**

Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan dalam era otonomi daerah diperlukan upaya pembinaan aparatur pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*public service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Selain itu yang perlu dikedepankan oleh Pemerintah Daerah adalah bagaimana pemerintah daerah mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standart pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kantor PTSP Kota Jambi berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang maksimal kepada masyarakat Kota Jambi. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat dan persepsi terhadap citra layanan publik di mata masyarakat. Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Kantor PTSP Kota Jambi. Sekaligus untuk mengetahui pengaruhnya terhadap citra pelayanan publik serta beberapa kemungkinan kebijakan yang dapat diambil khususnya yang terkait dengan pelayanan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut maka permasalahan penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan publik pada Kantor PTSP Kota Jambi ?
2. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap citra penyelenggara layanan publik khususnya pada Kantor PTSP di Kota Jambi ?
3. Unsur IKM manakah yang dominan berpengaruh terhadap citra penyelenggara layanan publik di Kota Jambi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Kantor PTSP Kota Jambi.
2. Menganalisis apakah terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap citra penyelenggara layanan publik khususnya pada Kantor PTSP Kota Jambi.
3. Menganalisis dari beberapa unsur IKM, unsur manakah yang memberikan pengaruh terbesar/dominan terhadap citra penyelenggara layanan publik khususnya di Kantor PTSP Kota Jambi.

### **1.4 Manfaat**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor PTSP Kota Jambi;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan Kantor PTSP Jambi yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di Provinsi Jambi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan publik pada Kantor PTSP Kota Jambi.

## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teoritis

Paradigma pemasaran jasa berbeda dengan barang tahan lama dan barang tidak tahan lama. Hakekat pemasaran jasa terletak pada proses, kinerja dan perbuatan. Sifat jasa yakni tidak dapat diraba, berlawanan dengan produk barang. Sifat lainnya tidak tahan lama sehingga tidak dapat disimpan atau digudangkan, heterogen dan sifat utamanya yaitu keserentakan merupakan keunikan tersendiri bagi pemasar jasa untuk mengembangkan tindakan strategi. Sebab pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal tetapi juga pemasaran internal dan interaktif. Pemasaran eksternal menggambarkan pekerjaan normal yang dilakukan perusahaan untuk menyiapkan, menetapkan harga, mendistribusikan dan mempromosikan jasa ke pelanggan. Pemasaran internal menggambarkan pekerjaan yang dilakukan perusahaan untuk melatih dan memotivasi karyawannya agar melayani pelanggan dengan baik. Pemasaran interaktif menggambarkan keahlian karyawan dalam melayani klien. Berdasarkan karakteristiknya organisasi jasa secara potensial lebih dekat dengan pelanggan mereka dibandingkan perusahaan yang menjual produk fisik.

Pemasaran jasa akan berbeda dengan pemasaran produk berupa jasa karena jasa memiliki karakteristik antara lain :

#### 1. Intangibility

Jika barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa bersifat tangible artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Konsumen tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum ia menikmatinya sendiri. Oleh karena itu tugas penyedia jasa adalah '*manage the evidence*' dan '*tangibilize the tangible*'. Dalam hal ini perusahaan jasa menghadapi tantangan untuk memberikan bukti-bukti fisik dan perbandingan pada penawaran abstraknya.

#### 2. Inseparability

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas

individu yang menyampaikan jasa (*contact personal*) merupakan unsur penting. Dengan demikian kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawan.

### 3. Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan nonstandardized output artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas jasa yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan. Para pembeli jasa sangat peduli terhadap variabilitas, dalam hal ini penyedia jasa dapat menggunakan 3 pendekatan dalam pengendalian kualitas yaitu :

- a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- b. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa (*service performance process*)
- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan dan perbandingan pembelian sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

### 4. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan yaitu dalam bentuk pemesanan, peningkatan permintaan akan suatu jasa pada saat permintaan sepi dan penundaan penyampaian jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler, (2005) bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin atau mungkin juga tidak berkaitan dengan produk fisik.

Proses berubah keorientasi pasar memerlukan komitmen utuh dan terus menerus khususnya pada jenjang manajemen puncak. Program untuk meningkatkan orientasi pasar membutuhkan aspek-aspek sebagai berikut (Payne, 2001):

1. Identifikasi jenis-jenis orientasi yang sudah ada di dalam organisasi. Banyak organisasi tidak melayani pasar mereka secara memadai karena manajemennya berorientasi pada produk atau orientasi lainnya. Beraneka orientasi yang saling

- bertentang dan sikap sejenis membatasi pengembangan orientasi pasar. Untuk mengidentifikasi orientasi-orientasi dalam perusahaan jasa dapat dilakukan dengan mengorganisasi pertemuan dengan para manager senior dalam perusahaan untuk mengidentifikasi berbagai orientasi dan sikap mereka.
2. Penilaian terhadap tingkatan efektivitas pemasaran saat ini di dalam bisnis. Kotler (2005) mengidentifikasi lima atribut yang dapat dipergunakan untuk mengaudit efektivitas pemasaran antara lain : filosofi pelanggan, organisasi pemasaran terpadu, informasi pemasaran yang memadai, orientasi strategis dan efisiensi operasional.
  3. Formulasi dan implementasi rencana tindakan untuk memperbaiki orientasi pasar. Audit mengenai efektivitas pemasaran sangat membantu organisasi dalam mempersiapkan organisasi jasa yang berorientasi pasar. Mc Kinsey menyarankan bahwa strategi untuk mengembangkan orientasi pasar harus didukung oleh seperangkat nilai-nilai bersama, system-sistem dan gaya manajemen, struktur organisasional dan ketrampilan serta staff.
  4. Ketrampilan/staf adalah kapabilitas yang dimiliki oleh organisasi sebagai suatu keseluruhan yang berbeda dari yang dimiliki oleh individual.
  5. Gaya adalah cara-cara para manajer secara kolektif berperilaku dalam kaitannya dengan penggunaan waktu, perhatian dan tindakan-tindakan simbolis
  6. nilai-nilai bersama.

### ***Pelayanan Publik (Public Service)***

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. (Kencana Inu, 1999). Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo Joko, 2001). Sedangkan Pelayanan Umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan

usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap manusia memerlukan alat-alat yang dapat mendukung kehidupannya. Alat-alat tersebut dapat berupa barang dan jasa bahkan kepedulian terhadap sesama maupun lingkungan yang kesemuanya disebutkan kebutuhan. Ndraha (1999) dengan mengutip pendapat *Van Poelje* mengatakan: bahwa kebutuhan manusia sebagai jamannya sebagai kebahagiaan lahir batin. Lebih lanjut dinyatakan bahwa produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat ada yang dapat diperoleh melalui mekanisme pasar, ada pula yang tidak. Yang tidak dapat diperoleh melalui mekanisme pasar diantaranya layanan civil dan jasa publik, kecuali setelah diprivatisasikan. Atau dengan kata lain berbeda dengan layanan civil yang tidak dapat dijual beli dan dimonopoli oleh pemerintah, maka jasa publik (yang proses produksinya disebut pelayanan publik), dilihat dari sifat-sifatnya dapat diperoleh melalui mekanisme pasar namun di bawah control pemerintah. Penanganan terhadap jasa publik (produk yang menyangkut hajat hidup orang banyak) dapat diprivatisasikan tetapi layanan civil tidak.

### ***Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik***

*Sherwood* dalam Supriyono (2000) menyatakan: Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif



sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang professional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar. Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan (public) berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat. Perluasan yang besar pada akhir-akhir ini dalam fungsi kesejahteraan itu telah memperlihatkan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan konsepsi ini meletakkan pemerintahan dalam hubungan-hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid (1997) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalanannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Seperti juga disampaikan oleh *David Osborne dan Ted Gaebler* : mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka *David Osborne dan Ted Gaebler* menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu:

- 1) Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak

- 2) Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
- 3) Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
- 4) Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.
- 5) Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
- 6) Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan:

- 1) mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

- 3) terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- 4) mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

### ***Kualitas Pelayanan***

Penelitian yang menyeluruh dan mendalam mengenai keinginan pelanggan terhadap sebuah produk akan menghasilkan informasi penting sebagai dasar dari terbentuknya strategi pemasaran yang inovatif. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan mampu menerjemahkannya dalam bentuk produk dan layanan jasa akan lebih menguntungkan bagi perusahaan (Kotler,2005). Selanjutnya perusahaan diharapkan mampu memberikan produk yang tidak saja dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, namun lebih jauh lagi mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan akan terjadi jika pelanggan mendapatkan produk dan layanan jasa yang sesuai atau melebihi harapannya. Pelanggan yang puas akan kembali melakukan pembelian. Ketika aktifitas pembelian secara rutin dilakukan pada produk tertentu maka tingkat loyalitas pelanggan akan terwujud. Loyalitas pelanggan akan menciptakan kekuatan bagi perusahaan untuk bersaing di pasar. Loyalitas pelanggan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang berpengaruh pada kontinuitas usaha. Jika loyalitas memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberhasilan perusahaan, maka perusahaan harus mewujudkan layanan jasa yang mampu mewujudkan loyalitas pelanggan.

Goetsch dan Davis (dalam Ilham,2005) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Parasuraman et al.,(1988) mengemukakan bahwa kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik.

Konsep kualitas jasa bersifat relatif tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya ada tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk (jasa) dan proses. Konsistensi kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat memberi kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan

dan profitabilitas organisasi. Menurut John Sviokla (dalam Rambat, 2006) hubungan antara kualitas dan keuntungan jangka panjang terlihat dalam dua hak yaitu faktor keuntungan eksternal yang diperoleh dari kepuasan pelanggan dan keuntungan internal yang diperoleh dari adanya perbaikan dari efisiensi produk. Keuntungan eksternal yang dimaksud kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas pelanggan. Sementara keuntungan internal akan diperoleh secara bersamaan dengan keuntungan eksternal dimana akan memberikan dampak terhadap peningkatan internal.. Menurut Sviokla kualitas jasa memiliki delapan dimensi pengukuran yaitu kinerja, keragaman produk, keandalan, kesesuaian, ketahanan atau daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika dan kualitas yang dipersepsikan.

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman at.al (*dalam Fandy Tjiptono 1996: 70*) meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

*Lovelock (1992)* mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

- 1) *Tangible (terjamah)*, yang antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
- 2) *Reliable (handal)*, yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.

- 3) *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- 4) *Assurance (jaminan)*, yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
- 5) *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

Disamping itu maka dalam rangka peningkatan pelayanan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya para pelayan publik harus:

- 1) Mengetahui kebutuhan yang dilayani
- 2) Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja)
- 3) Memantau dan mengukur kinerja

Untuk itu sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menajadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana)
- 2) Mendapat pelayanan yang wajar
- 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- 4) Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparansi)

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*build in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

### ***Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik***

Menurut perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administratiton*) ke model manajemen publik yang baru (*new pulic management*) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*) seperti tampak pada tabel-2 berikut ini :

**Tabel : Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik**

<b>ASPEK</b>	<b>OLD PUBLIC ADMINISTRATION</b>	<b>NEW PUBLIC ADMINISTRATION</b>	<b>NEW PUBLIC SERVICE</b>
Dasar Teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi harus bertanggungjawab	Klien ( <i>clients</i> ) dan pemilih	Pelanggan ( <i>Customer</i> )	Warga Negara ( <i>citizens</i> )
Peran pemerintah	Pengayuh ( <i>Rowing</i> )	Mengarahkan ( <i>Steering</i> )	Menegoisasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan ( <i>customers</i> )	Multi aspek: akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

*Sumber: diadopsi dari Denhardt dan Denhardt, 2000:28-29*

Dalam model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan egaliter dan persamaan hak diantara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peranan pemerintah daerah adalah melakukan

negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari masyarakat dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini birokrasi publik bukan hanya sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum melainkan juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional dan kepentingan masyarakat.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah daerah adalah melakukan negosiasi dan mengkembangkan berbagai kepentingan masyarakat dan kelompok komunitas, hal ini mengandung pengertian bahwa karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. (Dwiyanto, 2006).

Disamping itu pelayanan publik model baru harus bersifat non-diskriminatif sebagaimana dimaksud dasar teoritis yang digunakan yaitu teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membedakan asal-usul, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepertaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialis.

### ***Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik***

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik maka terdapat asas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

- a) Asas *kepastian hukum*, adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

- b) Asas *keterbukaan*, bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c) Asas *Partisipatif*, yaitu untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d) Asas *Akuntabilitas*, bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e) Asas *kepentingan umum*, yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- f) Asas *profesionalisme*, adalah aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g) Asas *kesamaan hak*, yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- h) Asas *keseimbangan hak dan kewajiban*, adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- i) Asas *efisiensi*, bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- j) Asas *efektifitas*, adalah orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- k) Asas *imparsial*, bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non diskriminasi dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



### ***Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)***

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: “*Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya*”.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh *indeks kepuasan pelanggan* yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono (1997), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”.

Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- 1). *Prosedur Pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2). *Persyaratan Pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

- 3). *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- 4). *Kedislipinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5). *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6). *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7). *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- 8). *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9). *Kesopanan dan keramahan petugas*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10). *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11). *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12). *Kepastian jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13). *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14). *Keamanan pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan "*ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.*" Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Untuk melaksanakan penilaian kinerja dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

Hal pokok yang perlu dicapai guna memuaskan pelanggan adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan (*service quality*) adalah "sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja actual layanan". (Gronroos dalam Pujawan, 1997:8). Sedangkan menurut Parasuraman (1998:7) diartikan sebagai "seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima". Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan, yang pada akhirnya akan dapat mencapai tujuan pemerintah yaitu mensejahterakan masyarakat. Hal pokok yang perlu dicapai guna memuaskan pelanggan adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan (*service quality*) adalah "sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual layanan".

### **Brand Image**

Menurut Kotler (2005) definisi citra yaitu : *Citra merupakan seperangkat keyakinan ,ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek.* Citra perusahaan merupakan persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Anggota masyarakat itu sendiri beraneka ragam yang terdiri dari konsumen, pelanggan, bank kreditur, investor, perusahaan pemasok, perusahaan pesaing, karyawan, instansi swasta dan pemerintah. Persepsi anggota masyarakat terhadap citra perusahaan didasari atas apa yang mereka ketahui dan mereka kira tentang perusahaan yang bersangkutan.

Citra yang baik memiliki nilai yang sangat tinggi bagi setiap perusahaan. Citra yang baik yang dimiliki oleh suatu perusahaan dapat mendukung daya saing perusahaan dalam jangka menengah dan panjang. Banyak perusahaan ketika menghadapi masa krisis terselamatkan karena memiliki citra yang baik. Di samping itu citra baik dapat menjadi daya tarik eksekutif handal, meningkatkan efektifitas strategi pemasaran dan menghemat biaya operasional.

Citra yang berhasil ditampilkan oleh perusahaan dalam aplikasinya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Sutojo (2004) faktor-faktor keberhasilan suatu citra antara lain :

1. Citra dibangun berdasarkan orientasi manfaat yang dibutuhkan dan diinginkan oleh kelompok sasaran.
2. Manfaat yang ditonjolkan realistis.
3. Citra yang ditonjolkan sesuai dengan kemampuan perusahaan.
4. Citra mudah dimengerti oleh kelompok sasaran.
5. Citra merupakan sarana dan bukan tujuan usaha.

Citra yang dimiliki perusahaan dapat menggambarkan bagaimana konsumen ataupun masyarakat yang lain membandingkan rata-rata nilai pertukaran yang diterima dengan perusahaan pesaing lainnya. Perusahaan akan memiliki citra yang kuat jika konsumen percaya bahwa mereka akan memperoleh manfaat atau nilai yang lebih jika membeli produk perusahaan. Suatu perusahaan mungkin memiliki citra yang kuat karena kepeduliannya terhadap permasalahan sosial di lingkungannya. Berdasarkan penelitian Barich dan Kotler (2005) pembentukan citra perusahaan hendaknya dilakukan maksimal dua kali dalam setahun. Jika upaya perusahaan untuk membentuk atau memperkuat citra perusahaan dilakukan seringkali hal ini tidak akan memberikan hasil sesuai yang diharapkan. Namun apabila dilakukan secara jarang maka perusahaan akan kehilangan beberapa bagian dari citra yang diharapkan.

## BAB III. METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan hubungan antar dua variabel. Mengacu pada pendapat Sekaran (1992) maka jenis penelitian ini termasuk pada *eksplanatory research*. Desain penelitian merupakan *cross section studies* dengan pertimbangan desain ini relatif sederhana. Metode penelitian adalah survey sampel dimana metode ini paling sesuai untuk memperoleh informasi tentang motif, sikap dan pilihan-pilihan.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Kota Jambi dengan pertimbangan sesuai dengan masalah dan tujuan yang hendak dicapai, kemudahan pengumpulan data, faktor efisiensi waktu dan biaya.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini pelanggan Kantor PTSP Kota Jambi yang menggunakan jasa layanan publik ini pada tahun 2011 yaitu sebanyak 1.045 orang pelanggan. Berdasarkan jumlah populasi tersebut, maka diambil sampel sebanyak 92 orang dengan dasar rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1045}{1045(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 91,26$$

dimana N adalah jumlah populasi, n jumlah sampel yang dicari, d adalah nilai presisi yaitu 90% atau  $a = 0,1$ .

### **3.4 Data dan Sumber data**

Dalam penelitian ini data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder yang bersumber dari:

a. Data Primer

Data primer diperoleh dari responden penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dipilih dimana kuesioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang harus diisi oleh responden tersebut. Pernyataan ini meliputi unsur-unsur dalam indeks kepuasan masyarakat dan citra pelayanan publik.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui penelusuran terhadap literatur yang relevan dengan penelitian seperti laporan penelitian, jurnal penelitian, indeks, laporan yang dipublikasikan pemerintah, website dan majalah/Koran serta dokumentasi/laporan yang dimiliki oleh KPTSP.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

a. Studi Pustaka, teknik ini digunakan untuk pengumpulan data melalui buku-buku panduan atau artikel ilmiah yang relevan dengan penelitian.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh : Unit independen yang sudah berpengalaman, untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait dan Perguruan Tinggi (pakar).

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

#### a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- 1). *Prosedur Pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2). *Persyaratan Pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3). *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- 4). *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5). *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6). *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7). *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- 8). *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9). *Kesopanan dan keramahan petugas*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10). *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11). *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

- 12). *Kepastian jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13). *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14). *Keamanan pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### **b. Citra Pelayanan Publik**

Citra pelayanan publik adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek. Untuk variabel citra digunakan indikator pengakuan, nama baik, kedekatan, kesetiaan, keyakinan dan kesan.

### **3.7 Alat Analisa Data**

#### **1. Metode pengolahan IKM**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} \\
 &= 1/14 \\
 &= 0,07
 \end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{TNP} / \text{TUT} \times \text{NP}$$



Dimana :

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

TNP = Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

TUT = Total unsur yang terisi

NP = Nilai Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan

#### Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANA N	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

### Uji Asumsi Klasik

#### a. Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data sampel yang diperoleh dari populasi berdistribusi normal sehingga layak untuk digunakan dalam analisis. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kolmogorov smirnov. Jika angka  $\alpha <$  angka signifikansinya berarti data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika  $\alpha >$  angka signifikansinya berarti data tidak berdistribusi normal.

#### b. Multikolinearitas

Adanya multikolinearitas dalam data berarti antar variable independen yang terdapat dalam model memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna dengan menghitung angka VIF. Bila nilai factor varian inflasi lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinearitas.

#### c. Heterokedastisitas.

penyimpangan heterokedasitas menunjukkan varians variable dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heterokedasitas dilakukan dengan menggunakan tehnik dari Park, yaitu dengan melakukan analisis regresi dengan menggunakan nilai residual sebagai variable dependen yang diperoleh dari analisis regresi biasa. Jika nilai t hitung lebih kecil dari t table maka tidak terjadi heterokedasitas.

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian maka alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i + e$$

Dimana:

Y = Citra Penyelenggara Layanan Publik

$X_i$  = Kepuasan Masyarakat

$\beta_i$  = Koefisien regresi

e = Kesalahan pengganggu

### ***Uji signifikansi F.***

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variable independen (X) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variable dependen (Y). langkah-langkah pengujian diawali dengan membuat formulasi hipotesis sebagai berikut:

- 1) Menentukan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternative ( $H_a$ )  
 $H_a: b_i < 0$  artinya tidak ada pengaruh positif antara variable independen ( $X_i$ ) terhadap variabel (Y). jika  $H_a: b_i > 0$  , maka ada pengaruh positif antara variable independen.
- 2) Menentukan tingkat signifikansi. Pada penelitian social, kelaziman menggunakan taraf signifikansi adalah sekitar 5% sampai 10%. Dalam penelitian ini taraf signifikansi adalah 5%.
- 3) Membuat kesimpulan  
 $H_0$  ; diterima bila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$   
 $H_a$  : diterima bila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

### ***Uji signifikansi t***

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variable independen ( $X_i$ ) secara individu terhadap variable dependen (Y) dengan asumsi variable lainnya adalah konstan. Langkah-langkah pengujian diawali dengan dengan membuat formulasi hipotesis sebagai berikut:

- 1) Menentukan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternative ( $H_a$ )  
 $H_a: b_i < 0$  artinya tidak ada pengaruh positif antara variable independen ( $X_i$ ) terhadap variabel (Y). jika  $H_a: b_i > 0$  , maka ada pengaruh positif antara variable independen.
- 2) Menentukan tingkat signifikansi. Dalam penelitian ini ditentukan taraf signifikansi 5% atau sebesar 0,05%.
- 3) Keputusan  
 $H_0$  ; diterima bila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$   
 $H_a$  : diterima bila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

### ***Koefisien Determinasi ( $R^2$ )***

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase variable independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variable dependen. Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah diantara nol dan satu. Jika Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) = 1, artinya variable independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable dependen. Jika Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) = 0, artinya variable independen tidak mampu menjelaskan variasi-variasi dependen.

## BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 92 responden, berdasarkan karakteristik responden maka akan dilihat bagaimana profil responden yang dibagi dalam kelompok usia, jenis kelamin dan jenis perizinan.

#### 4.1.1 Kelompok Usia

Keompok usia akan menunjukkan tingkat kematangan berfikir responden untuk dapat menjawab butir-butir pernyataan yang diajukan di dalam kuesioner. Adapun jawaban responden dapat dilihat sebagai berikut.

Table 4.1.1 Persentase jumlah responden

No	Kelompok Usia	Jumlah	Persentase
1	Kurang dari 25 tahun	25	27,2
2	25 s/d 40 tahun	40	43,5
	Lebih dari 40 tahun	27	29.3
	Total	92	100

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan kelompok usia maka terlihat persentase terbesar adalah berusia 25 sampai dengan 40 tahun dengan persentase 43,5%

#### 4.1.2 Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan sebuah karakteristik responden yang ingin diketahui untuk menggambarkan porposi kedua kelompok. Adapun persentase jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4.2.2. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Perempuan	22	23,9
2	Laki-laki	70	76,1
	Total	92	100

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan data diketahui bahwa jumlah kelompok laki-laki lebih dominan dari jumlah penerima layanan berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 76,1%.

### 4.1.3 Kelompok Perizinan

Jenis kelompok perizinan dimaksudkan untuk melihat jenis perizinan yang banyak dilakukan orang dan terlihat pada table berikut:

Table 4.1.3. Kelompok Perizinan

No	Jenis Perizinan	Jumlah (org)	Persentase
1.	HO (izin gangguan usaha)	26	28.2
2	TDI (Tanda Daftar Industri)	2	2.1
3	TDG (Tanda Daftar Gudang)	1	1.1
4	TDP (Tanda Daftar Perusahaan)	18	19.5
5	SIUP (Surat Izin Usaha)	23	25
6	IUJK (Ijin Usaha Jasa Konstruksi)	22	24
	Jumlah	92	100

Sumber: data primer diolah,2012

Berdasarkan data maka jenis perizinan yang paling banyak dilakukan adalah SIUP atau surat izin usaha yaitu sebanyak 25%.

### 4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan *"ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan."* Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Untuk melaksanakan penilaian kinerja dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik. Berikut akan diuraikan unsur-unsur dalam pelayanan publik di kantor PTSP Kota Jambi. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) / One Stop Service adalah penyelenggaraan perizinan penanaman modal yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat / pintu. Dalam penelitian ini digunakan 14 unsur untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

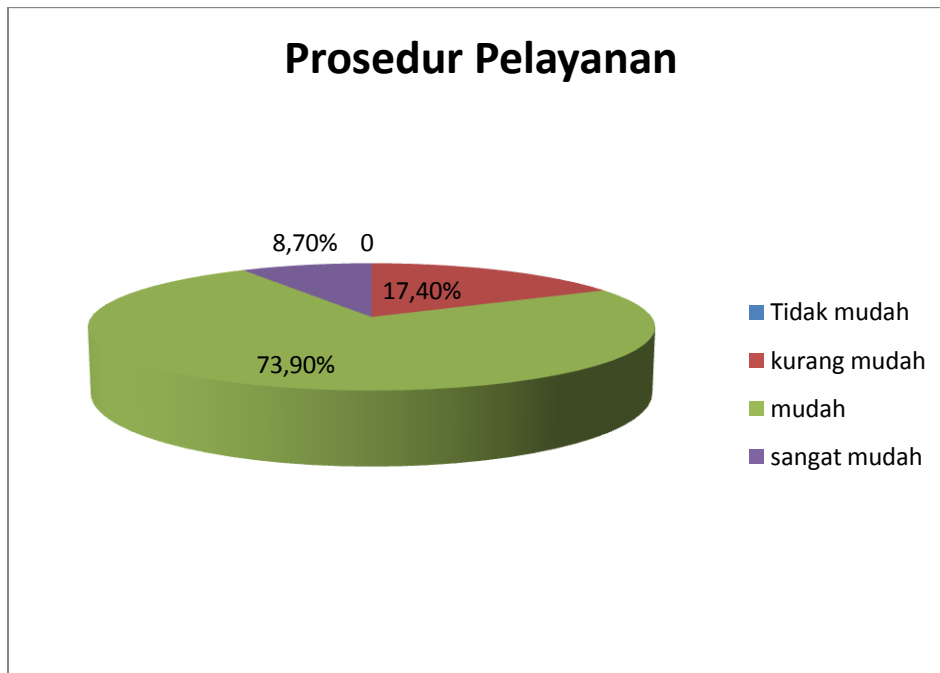
#### 4.2.1. Prosedur Pelayanan

Dalam konteks penelitian ini, prosedur pelayanan yang dimaksud adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan. Pada penelitian ini sebagian besar responden menjawab bahwa prosedur pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,91 dan nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kinerja unit pelayanan mudah (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.1. Persepsi Responden Terhadap Keamanan Pelayanan di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak mudah	0	-
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang mudah	16	17.4
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Mudah	68	73.9
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat mudah	8	8.7
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



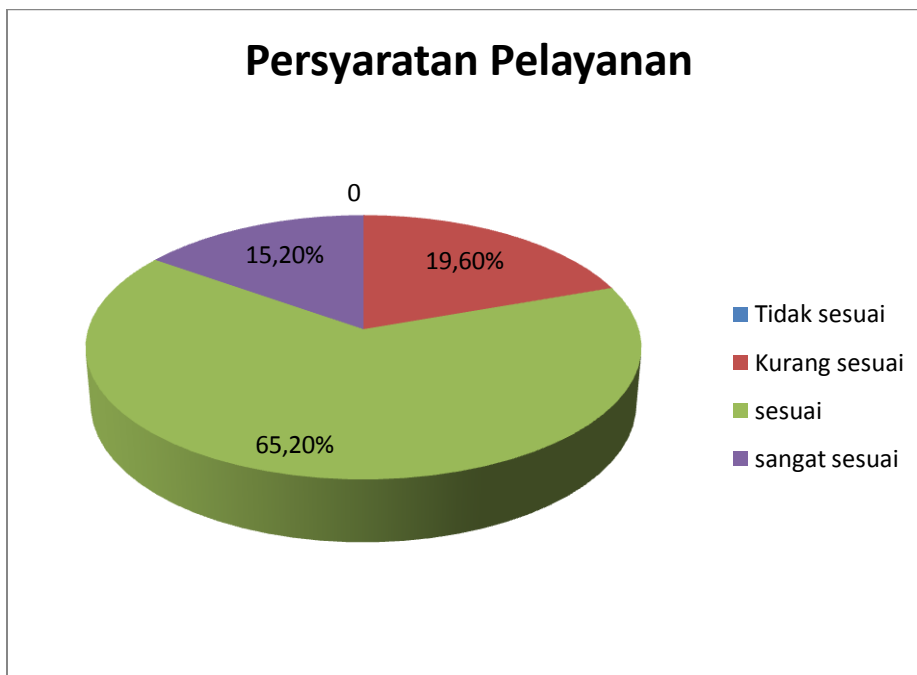
#### 4.2.2 Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari penelitian jawaban responden menunjukkan nilai persepsinya adalah 2,96 (baik) dengan nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kesesuaian persyaratan pelayanan adalah sesuai (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.2 Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak sesuai	-	-
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang sesuai	18	19.6
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Sesuai	60	65.2
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat sesuai	14	15.2
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



Waktu standar pelayanan dicantumkan 14 hari kerja. Jika selama 14 hari itu tidak diterbitkan berarti pada saat verifikasi masih ada syarat yang belum dilengkapi pemohon



sehingga tiga hari setelah pendaftaran bisa dilakukan pengecekan. Adapun Perizinan yang diurus di Kantor PTSP Kota Jambi adalah sebagai berikut:

1. Izin Undang-Undang Gangguan (HO)
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
4. Izin Tanda Daftar Industri (TDI)
5. Izin Tanda Daftar Gudang (TDG)
6. Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)
7. Izin Usaha Salon, Pangkas Rambut, Tata Rias Pengantin dan Perawatan Tubuh
8. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum
9. Izin Usaha Hotel, Pondok Wisata, Rumah Pondokan dan Perkemahan
10. Izin Usaha Restoran, Rumah Makan, Kafe, Kantin dan Kedai Manakan dan minuman
11. Izin Pembukaan Kantor Perwakilan Perusahaan di Sub Sektor Minyak dan Gas
12. Izin Pendirian Depot Lokal
13. Izin Pengambilan Air Bawah Tanah

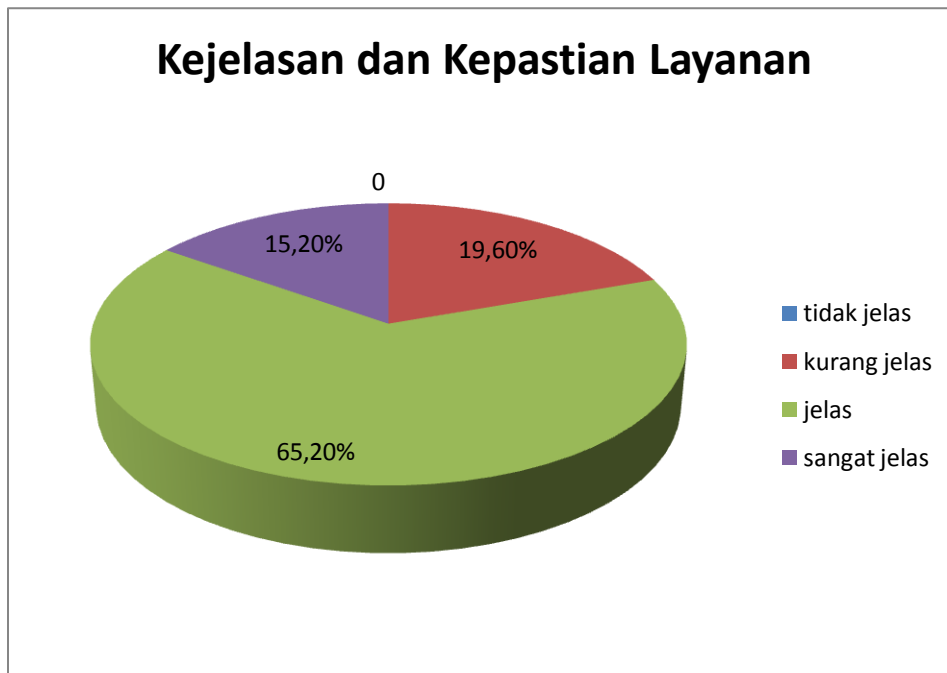
#### **4.2.3. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani**

Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani, yaitu kejelasan dan kepastian bagi konsumen dalam mendapat pelayanan, serta siapa yang akan melayani untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari responden menjawab bahwa kejelasan dan kepastian petugas yang melayani tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,95 (baik) nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani adalah jelas (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.3. Persepsi Responden Terhadap Kejelasan dan Kepastian Pelayanan di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak jelas	-	-
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang jelas	18	19.6
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Jelas	60	65.2
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat jelas	14	15.2
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



Saat ini ada delapan orang yang menangani masalah perzinan di kantor PTSP Kota Jambi, namun dalam waktu dekan jumlah tenaga yang melayani akan bertambah. Jumlah orang yang melayani pengurusan ijin kurang sesuai oleh karena itu perlu ditingkatkan bukan hanya terkait dengan jumlah namun terkait pula dengan skill yang dimiliki tenaga tersebut.

#### 4.2.4. Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

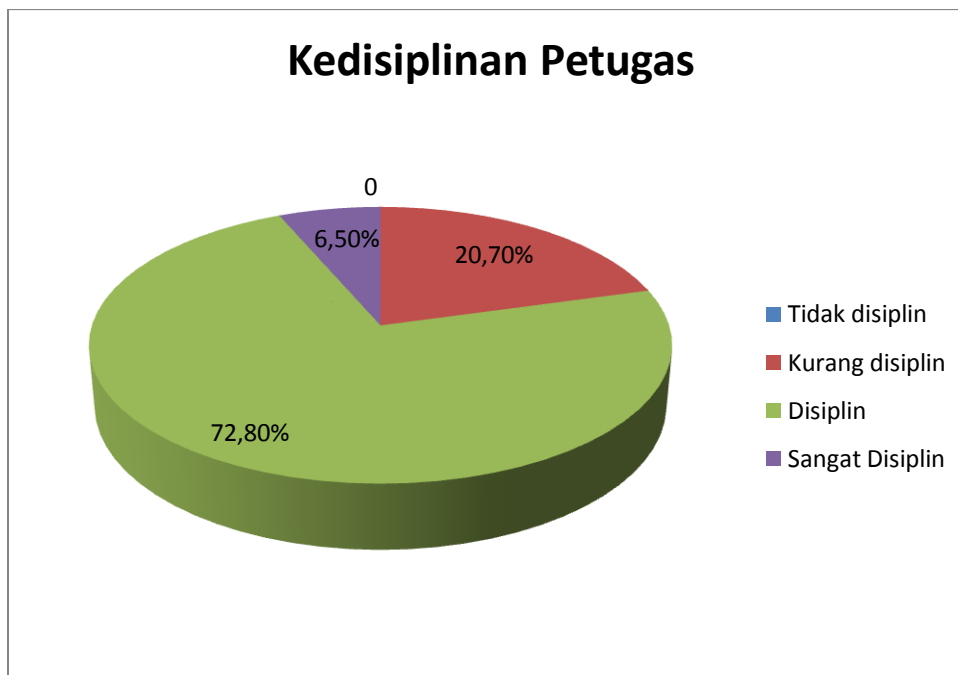
Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, yaitu kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan prosedur yang ada dalam melayani konsumen. Dari instansi

pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,85 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah disiplin (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.4. Persepsi Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak disiplin	-	-
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang disiplin	19	20.7
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Disiplin	67	72.8
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat disiplin	6	6.5
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



#### 4.2.5. Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

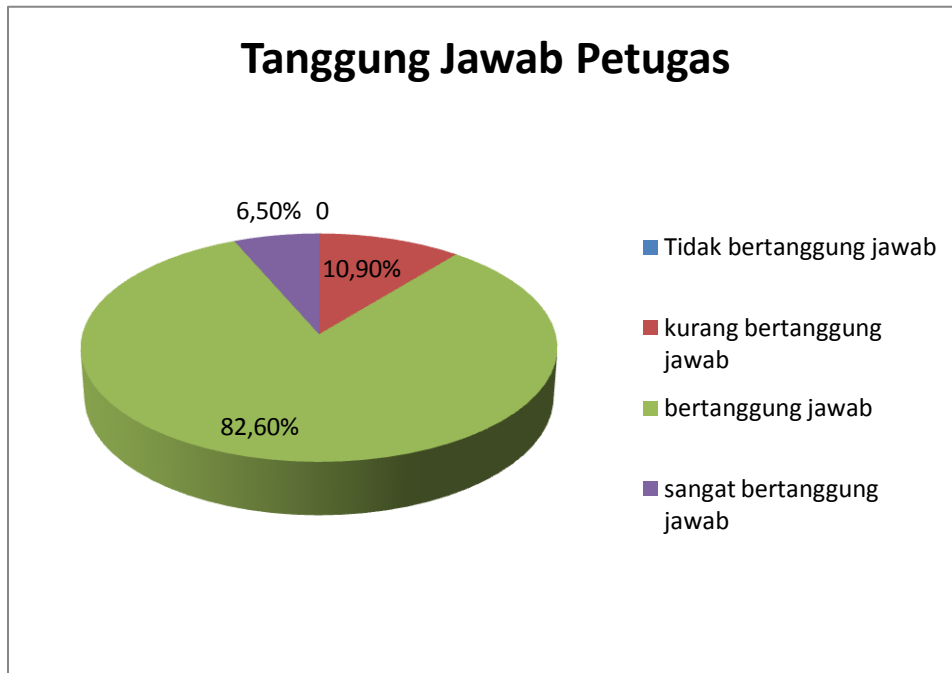
Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, yaitu komitmen petugas dalam melayani konsumen sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa

tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,95 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah bertanggung jawab (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.5. Persepsi Responden Terhadap Tanggung Jawab Petugas di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak bertanggung jawab	-	-
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang bertanggung jawab	10	10,9
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Bertanggung jawab	76	82,6
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat bertanggung jawab	6	6,5
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



#### 4.2.6. Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

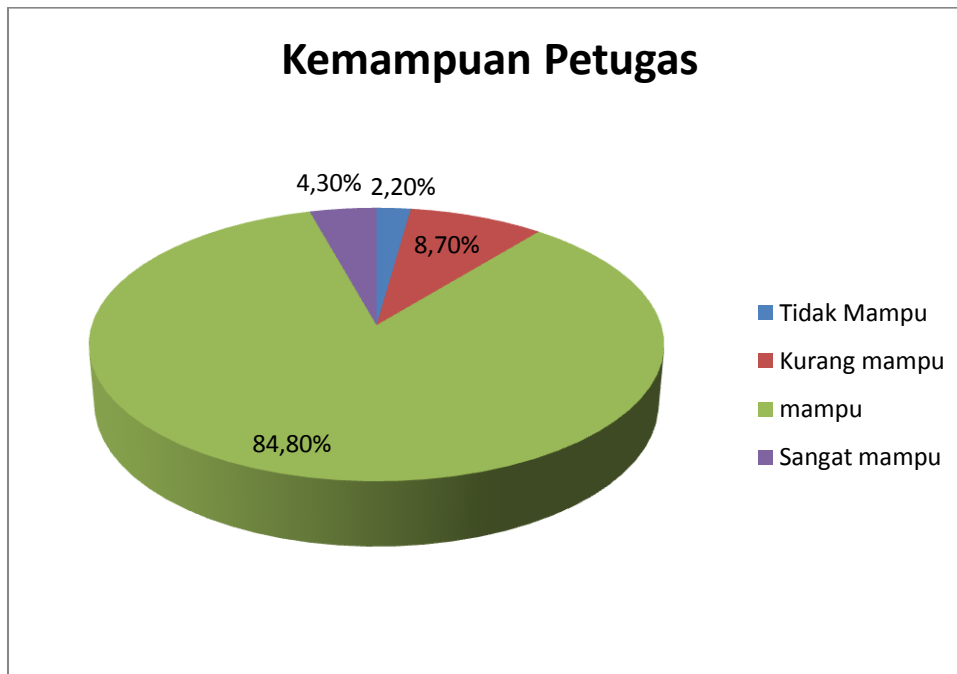
Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan tanggung jawabnya

yang ada padanya. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,91 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah mampu dan mutu pelayanan B

Tabel 4.2.6. Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak mampu	2	2.2
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang mampu	8	8.7
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Mampu	78	84.8
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat mampu	4	4.3
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



#### 4.2.7 Kecepatan Pelayanan

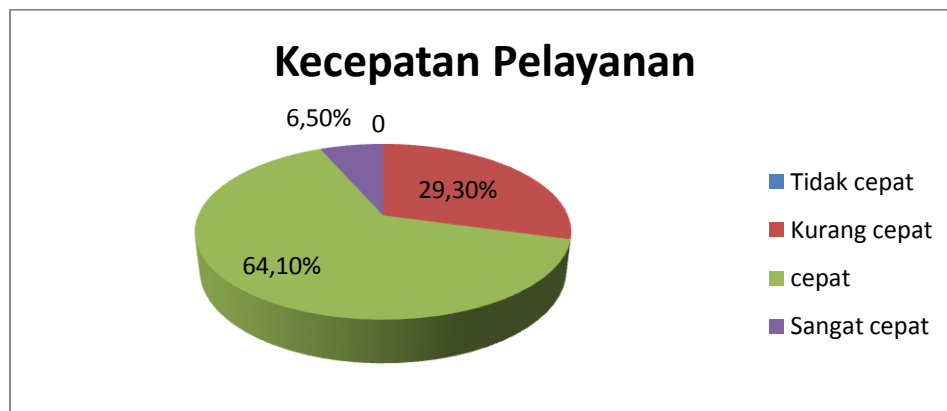
Kecepatan Pelayanan, yaitu tenggang waktu yang diperlukan untuk sebuah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan keinginan konsumen. Dari instansi pelayanan publik yakni PTSP, responden menilai bahwa kecepatan petugas dalam

Memberikan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,77 dan nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah cepat dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.7. Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Petugas di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak cepat	-	-
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang cepat	27	29.3
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Cepat	59	64.1
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat cepat	6	6.5
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



#### 4.2.8. Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan

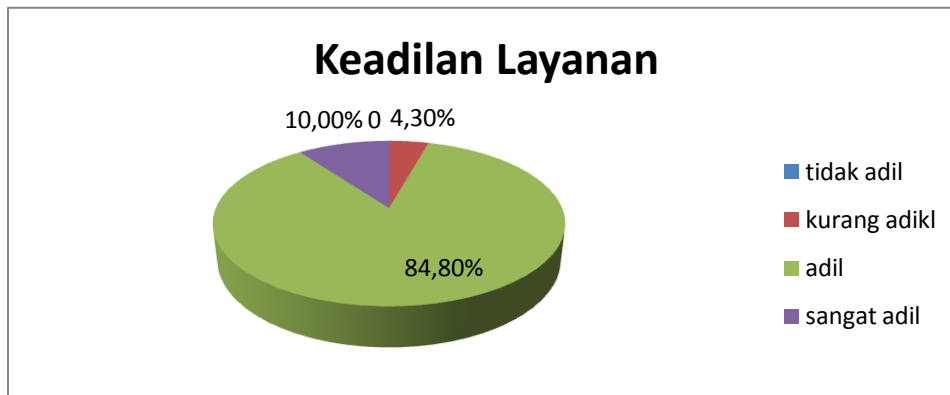
Keadilan untuk mendapatkan pelayanan, yaitu perlakuan yang sama terhadap semua konsumen tanpa melihat latar belakang dan status sosial. Dari instansi pelayanan publik yakni kantor PTSP, responden menilai bahwa keadilan yang diterima konsumen dari petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,99 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat keadilan untuk mendapatkan pelayanan adalah adil (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.8. Persepsi Responden Terhadap Keadilan Petugas di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
----------------	--------------------	----------------	----------------	---------	------------------	---

		<b>konversi IKM</b>				
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak adil	5	5.4
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang adil	4	4.3
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Adil	76	82.6
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat adil	7	7.6
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



#### 4.2.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas

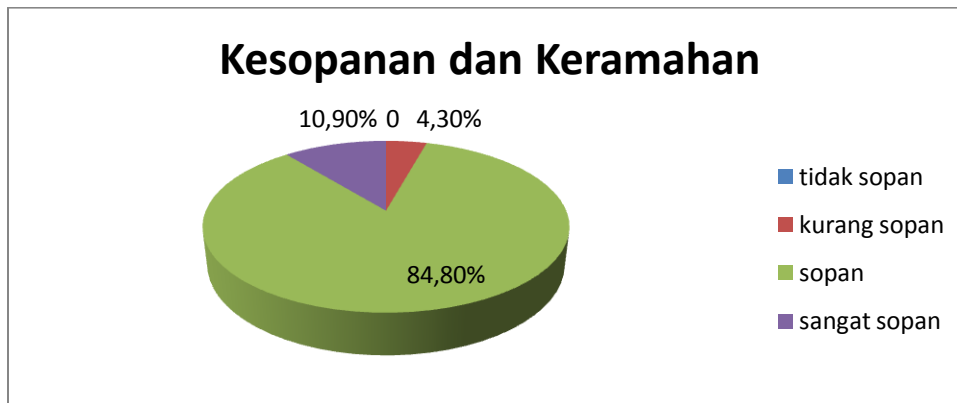
Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap yang ramah dan sopan petugas dalam melayani konsumen tanpa melihat latar belakang dan status sosial. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP Kota Jambi responden menilai bahwa Petugas Dalam Memberikan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,95 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan adalah sopan dan ramah (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.9. Persepsi Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak sopan dan ramah	-	-
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang sopan dan ramah	8	8.7
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Sopan dan ramah	80	87.0
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat sopan dan ramah	4	4.3

	Total	92	100
--	-------	----	-----

Sumber: data primer diolah, 2012



#### 4.2.10 Kewajaran Biaya

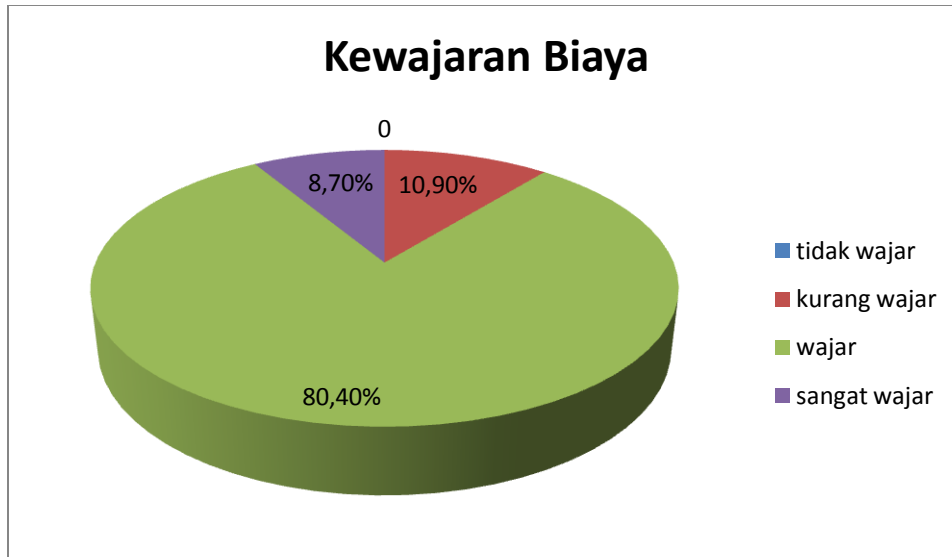
Kewajaran biaya, yaitu kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen dengan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kewajaran biaya pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,97 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kewajaran biaya adalah wajar (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.10. Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak wajar	-	-
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang wajar	10	10.9
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Wajar	74	80.4
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat wajar	8	8.7
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012





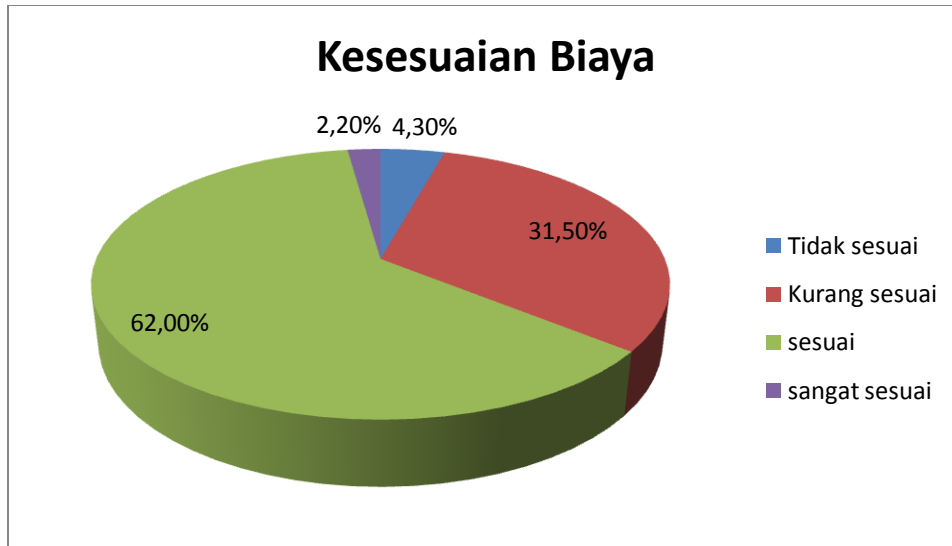
#### 4.2.11 Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Yang Ditetapkan

Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Yang Ditetapkan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen dengan jumlah biaya yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa biaya yang dibayarkan dalam Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,61 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kesesuaian biaya yang dibayarkan adalah sesuai (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.11. Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Biaya di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak sesuai	4	4.3
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang sesuai	29	31.5
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Sesuai	57	62.0
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat sesuai	2	2.2
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



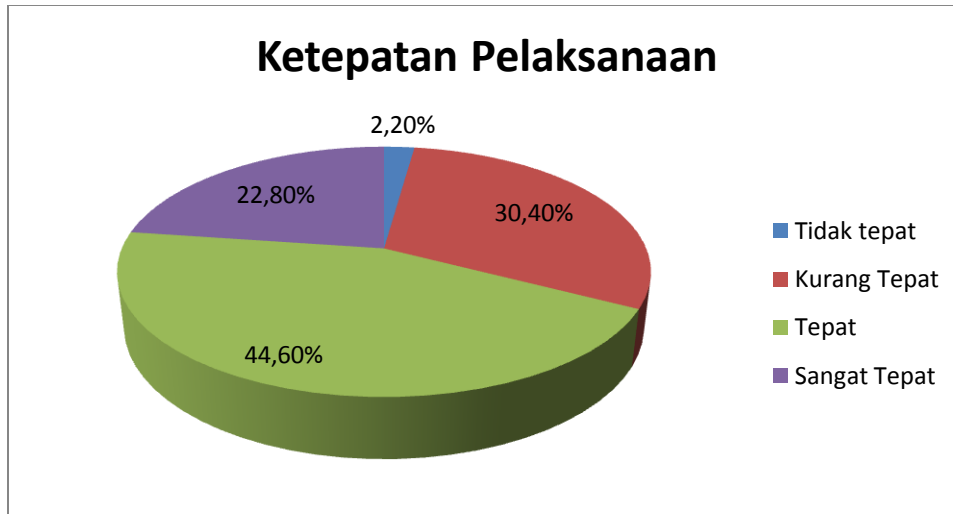
#### 4.2.12 Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, yaitu kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan waktu yang telah dijanjikan berupa jadwal waktu yang telah dibuat. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa ketepatan pelaksanaan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,88 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan adalah tepat (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.12. Persepsi Responden Terhadap Ketepatan Pelaksanaan di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak tepat	2	2.2
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang tepat	28	30.4
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Tepat	41	44.6
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat tepat	21	22.8
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



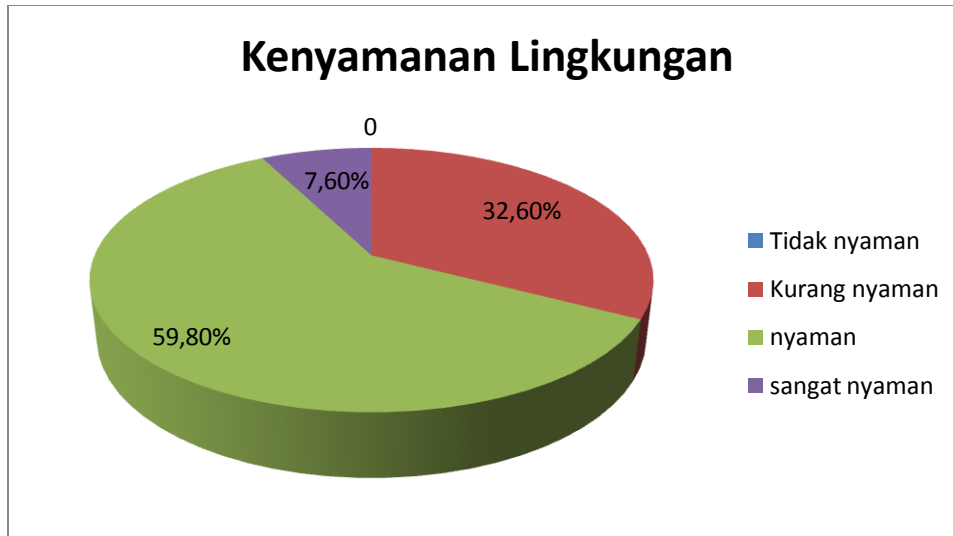
#### 4.2.13 Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, yaitu suasana yang tercipta ketika konsumen mendapatkan pelayanan. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kenyamanan di lingkungan unit Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,75 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan adalah nyaman (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.13. Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak nyaman	-	-
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang nyaman	30	32.6
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Nyaman	55	59.8
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat nyaman	7	7.6
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



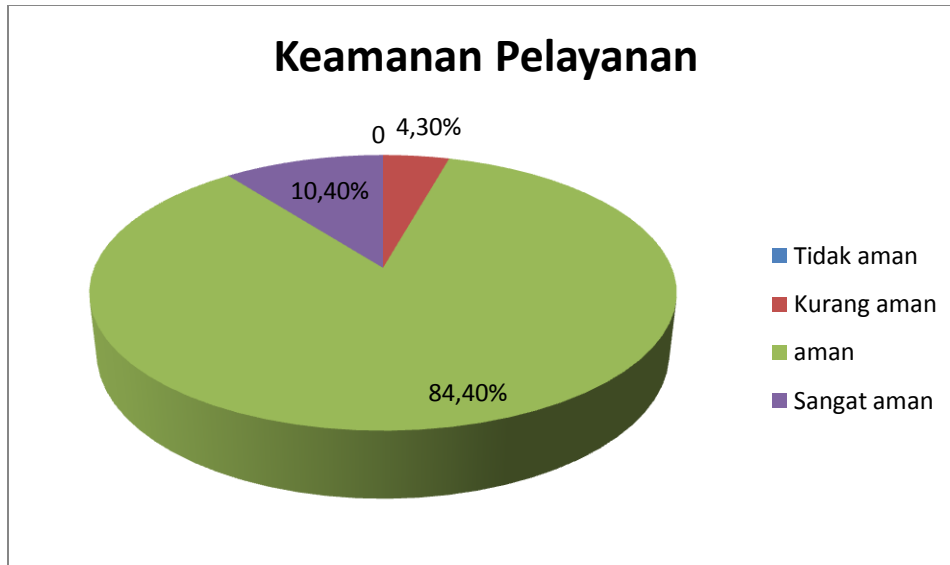
#### 4.2.14 Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan, yaitu suasana aman dari gangguan kejahatan yang tercipta ketika konsumen mendapatkan pelayanan. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP responden menilai bahwa Petugas Dalam Memberikan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 3,06 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Keamanan pelayanan adalah aman (baik) dan mutu pelayanan B.

Tabel 4.2.14. Persepsi Responden Terhadap Keamanan di Kantor PTSP Jambi

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja	Jumlah Responden	%
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak aman	-	-
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang aman	4	4.3
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Aman	78	84.8
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat aman	10	10.9
Total					92	100

Sumber: data primer diolah, 2012



### 4.3 Pengaruh IKM terhadap Citra Lembaga

Sebelum pengujian dilakukan maka dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas penelitian dengan hasil sebagai berikut.

Table 4.3 .1 Hasil pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Unsur	Validitas	Reliabilitas	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	0,715	0,782	Valid dan reliable
2	Persyaratan pelayanan	0,704		Valid dan reliable
3	Kejelasan petugas pelayanan	0,618		Valid dan reliable
4	Kedisiplinan petugas	0,722		Valid dan reliable
5	Tanggung jawab petugas	0,701		Valid dan reliable
6	Kemampuan petugas	0,691		Valid dan reliable
7	Kecepatan pelayanan	0,725		Valid dan reliable
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,813		Valid dan reliable
9	Kesopanan dan keramahan	0,872		Valid dan reliable
10	Kewajaran biaya pelayanan	0,569		Valid dan reliable
11	Kepastian biaya pelayanan	0,768		Valid dan reliable
12	Kepastian jadwal pelayanan	0,789		Valid dan reliable
13	Keyamanan pelayanan	0,602		Valid dan reliable
14	Keamanan pelayanan	0,796		Valid dan reliable

Sumber: data primer diolah,2012

Tujuan penelitian kedua dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap citra penyelenggara layanan publik

khususnya pada Kantor PTSP Kota Jambi. Dalam hal ini maka digunakan hasil pengujian persamaan regresi berganda yang dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 4.3.1 . Hasil Pengujian Statistik

Pengujian	Nilai	Sig	Keterangan
R square	0,659	0,000	signifikan
R	0,812		
Adj R Square	0,598		
F	10,658		

Sumber: data primer diolah,2009

Berdasarkan perhitungan maka diketahui bahwa 59,8% model dapat dijelaskan oleh variable kepuasan masyarakat sementara sisanya dijelaskan oleh variable lain. variable independen memberikan samua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable dependen. Nilai F hitung menunjukkan angka 10,658 dimana angka ini signifikan pada level 5 % dengan nilai 0,000. Dengan demikian maka ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara indeks kepuasan masyarakat terhadap citra lembaga dalam hal ini adalah Kantor PTSP Kota Jambi secara simultan. Sebagaimana dikatakan Rasyid (1997) peran lembaga pelayanan publik adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat. Dengan demikian sebuah layanan yang berkualitas harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya.

#### 4.4 Pengaruh Dominan IKM Terhadap Citra Lembaga

Citra yang baik memiliki nilai yang sangat tinggi bagi setiap perusahaan. Citra yang baik yang dimiliki oleh suatu perusahaan dapat mendukung daya saing perusahaan dalam jangka menengah dan panjang. Banyak perusahaan ketika menghadapi masa krisis terselamatkan karena memiliki citra yang baik. Di samping itu citra baik dapat menjadi daya tarik eksekutif handal, meningkatkan efektifitas strategi pemasaran dan menghemat biaya operasional.

Tujuan penelitian ketiga adalah Menganalisis dari beberapa unsur IKM, unsur manakah yang memberikan pengaruh terbesar/dominan terhadap citra penyelenggara

layanan publik khususnya di Kantor PTSP Kota Jambi. Dengan demikian dilakukan pengujian terhadap t hitung dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.4. Hasil Perhitungan Parsial Penelitian

No	Unsur	t hitung	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	0,034	Signifikan
2	Persyaratan pelayanan	0,831	Tidak signifikan
3	Kejelasan petugas pelayanan	0,671	Tidak signifikan
4	Kedisiplinan petugas	0,072	Tidak signifikan
5	Tanggung jawab petugas	0,636	Tidak signifikan
6	Kemampuan petugas	0,240	Tidak signifikan
7	Kecepatan pelayanan	0,569	Tidak signifikan
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,150	Tidak signifikan
9	Kesopanan dan keramahan	0,000	Signifikan
10	Kewajaran biaya	0,116	Tidak signifikan
11	Kepastian biaya	0,135	Tidak signifikan
12	Kepastian jadwal pelayanan	0,706	Tidak signifikan
13	Keyamanan pelayanan	0,000	signifikan
14	Keamanan pelayanan	0,160	Tidak signifikan

Sumber : data primer diolah,2012.

Berdasarkan angka tersebut pada tabel maka dapat diketahui bahwa dari 14 indikator yang digunakan maka hanya ada tiga variabel yang signifikan yaitu prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan serta keyamanan, sementara variabel lain tidak signifikan. Hal ini berarti ketiga variabel dapat berpengaruh secara parsial terhadap citra lembaga dalam hal ini adalah kantor KTSP. Dari perhitungan diketahui pula bahwa unsur yang dominan mempengaruhi citra lembaga adalah kesopanan dan keramahan dengan nilai beta sebesar 0,741. *Sherwood* dalam Supriyono (2000) menyatakan: Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang professional guna memenuhi tuntutan masyarakat

#### **4.5 Implikasi Penelitian**

Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini digunakan 14 unsur pelayanan yang minimal harus ada untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Indikator ini masih memungkinkan untuk ditambahkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua unsure menunjukkan angka baik, ini berarti pelayanan pada kantor PTSP sudah dianggap baik oleh responden. Namun dalam konteks pelayanan jasa, suatu pelayanan yang berkualitas adalah bialman pelayanan tersebut bukan hanya memberikan nilai baik namun seharusnya mampu memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima mengandung makna bahwa masyarakat dapat lebih puas dengan layanan yang diberikan . dalam hal ini bmasih banyak yang harus diperbaiki oleh penyelenggara layanan publik.

Dalam berbagai studi, meskipun sudah dinilai baik namun masih banyak keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan. sebagaimana dikatakan Rasyid (1997) nahawa keberadaan lemabag publik adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Hasil penelitian menemukan pula bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dengan citra perusahaan atau organisasi. Dengan demikian agar citra lembaga menjadi baik di mata masyarakat, maka lembaga harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Keseluruhan unsur layanan masyarakat harus mampu menunjukkan hasil yang memuaskan masyarakat. Sementara dalam penelitian ini unsur yang dominan berpengaruh terhadap citra adalah kesopanan dan keramahan yang mengandung makna bahwa jika unsur ini dapat dipertahankan, namun dengan tidak mengabaikan unsur lain, maka Kantor PTSP mampu meningkatkan citra pelayanan di mata masyarakat.



## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.4 Kesimpulan**

1. Indeks kepuasan masyarakat pada kantor KTSP Kota Jambi menunjukkan hasil bahwa pada 14 unsur pelayanan menunjukkan angka baik, namun tidak ada satupun yang menunjukkan kategori sangat baik.
2. Terdapat pengaruh antara kepuasan masyarakat terhadap citra penyelenggara layanan publik yaitu pada Kantor KTSP Kota Jambi,
3. Terdapat tiga unsur yang berpengaruh terhadap citra yaitu prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan serta keyamanan sementara variabel lain tidak berpengaruh secara signifikan. Unsur yang dominan yang berpengaruh adalah unsur kesopanan dan keramahan

### **4.5 Saran**

1. Meskipun sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan pada kantor KTSP sudah baik namun belum ada satu unsur pun yang dinilai sangat baik. Hal ini agar menjadi perhatian lembaga terkait untuk memotivasi lagi pegawainya untuk menjadikan layanan dengan predikat sangat baik.
2. Unsur kesopanan dan keramahan merupakan unsure yang dominan berpengaruh terhadap citra lembaga, unsur ini mengandung makna sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dengan demikian unsur ini harus dapat dipertahankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, : PT Rineka Cipta.
- Bennet Robert J (edited),1994, *Local Government and Market Decentralization:Experiences in Industrialized, Developing and Bloc Countries*, United Nations University Press, Tokyo-New York-Paris.
- Berry, I Leonard, Parasuraman A., Zeithaml, A. Valerii, 1988, *The Service Quality Puzzle*, Bussiness Horizons
- Denhardt JV and Denhardt RB, 2003, *The New Public Service: Serving , not Steering*. Armonk. Etc.: ME Sharpe.
- Dolbeare, Kenneth M (ed), 1975, *Public Policy Evalution*. California: Sage Publications.
- Dwiyanto, Agus, 2001, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM Yogyakarta.
- Dewa Made Joni, 1999, *Pelaksanaan Dekonsentrasi dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, Tesis, Bali.
- Dunn, N William, 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi kedua, Penerbit Gajah Mada University
- Gaffar Karim, Abdul (ed).2003. Kompleksitas Persoalan Otonomi Daerah di Indonesia . Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Klitgaard, Robert; Ronald Maclean-Abaroa & H Lindsey Parris. 2002. *Penuntun Pemberantasan Korupsi dalam Pemerintahan Daerah*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Keban, Yeremias t, 2004, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Issue. Gava Media. Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketa pada Masa Transisi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- , 2002, *Etika Administrasi Negara*, Rajawali Press, Jakarta.
- Kei Ho A T and Coates P.2002. *Citizen Participation:Legitimizing Performance Measurement as a Decision Tool*. Government Finance Review.

- Kencana Inu, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005. *Marketing Management*, Milenium Edition, Prentice Hall.
- Kotler, Phillip dan Clarker, R.N, 1996. *Marketing of Health Care Organization*. Englewood Clifts, Prentice Hall.
- Lewis LBR, 1990, *Managing Services Quality in Date*, BG (Ed), *Managing Quality*, 2 Edition, New Jersey, Prentice Hall.
- Malhotra N.K, 1996. *Marketing Research*. Prentice Hall Internasional Inc, London.
- Moenir HAS, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan keempat, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Nazir, Moch, 1998, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Payne, Adrian, 2001. *The Essence of Services Marketing*, Pearson Education Asia Pte, Ltd.
- Parasuraman A, 1998, *Assesment of Expectations as A Comparison Standart in Measure of Quality: Implications for Further Research*, *Journal Organisasi Market Services*, Januari, pp.111-124.
- Rasyid Ryaas, 1998, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Rosen, Bernard, 1982. *Holding Government Bureaucracies Accountable*. Boston: Praeger Publisher.
- Sekaran, Uma (1992), *Research Method for Business: A Skill-Building Approach*, Second Edition, Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Susanto, Ely. 2002. *Otonomi Daerah Peluang dan Problematikanya dalam Pembangunan Birokrasi Daerah*, dalam JKAP vol 6 Nomor 1. MAP Yogyakarta.
- Sugiyono, Bambang, dan Mardiyono, 2000, *Bunga Rampai Manajemen Pelayanan Publik*, PPS-UB dan PPS UNMER Malang.
- Sumarto, Hetifah, 2004, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sumartono, 2007, *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan Guru Besar di Univ Brawijaya Malang, 3 Maret 2007.
- Thoha Miftah, 1996, *Pembinaan Organisasi (Proses Diagnosa dan Intervensi)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Wals, K 1994. Marketing and Public Sector. *European Journal of Marketing*, V 28 (3), PP 63-71
- Weiss, T.G. 2000. *Governance, good Governance and Global Governance: Conceptual and actual challenges*, *Third World Quarterly*. V 21. pp 795-814
- Wilcox d, 1994, *The Guide to Effective Participation*, akses via internet [www. Partnership.org.uk](http://www.Partnership.org.uk)
- Wray LD dkk, 2000, *Engaging Citizens in Achieving Results that Matter: A Model for Effective 21<sup>st</sup> Century Governance*.
- Wagle U, 2000, *The Policy Science of Democracy: The issue of methodology and citizen participation*. *Policy Science*, v33. pp.207-223.
- Widodo Joko, 2001, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Whittaker James B, 1995, *The Government Performance and Result Act of 1993: Amandate for Startegic Planning and Performance Measurement*, Educational Services Institute, Arlington, Virginia.
- Yoeti A Oka, 1999, *Customer Services, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Pradana Paramita, Jakarta.
- Yudoyono, Bambang, 2003, *Otonomi Daerah : Desentralisasi dan Pengembangan SDA Aparatur Pemda dan Anggota DPRD*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

## LAMPIRAN : JADWAL PENELITIAN

Adapun jadwal kegiatan penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

kegiatan	april	mei	juni	juli	agst	sept
<b>Persiapan penelitian</b>						
penyusunan rencana kerja kegiatan						
analisis data sekunder						
penentuan lokasi dan sasaran pengambilan data						
penyusunan daftar pertanyaan						
<b>Tahap pelaksanaan</b>						
Survey ke lapangan						
diskusi						
Pengumpulan data dan pengkodean						
Pengolahan data						
Intepretasi hasil						
<b>Tahap finalisasi</b>						
Pembuatan draft laporan						
Cetak laporan						
Seminar hasil						
Pendistribusian pelaporan						

## KUESIONER

### INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH

### KANTOR PTSP KOTA JAMBI

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	.....Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki                          2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1 – D3 – D4 5. S – 1 6. S – 2 Keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

N A M A	:	
NIP/ DATA LAIN	:	

### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

1	Bagaimana pemahaman tentang kemudahan <b>prosedur pelayanan</b> di unit ini ?	P *)	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>keadilan</b> untuk mendapatkan pelayanan disini?	P *)
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak adil	1
	b. Kurang Mudah	2		b. Kurang adil	2
	c. Mudah	3		c. Adil	3
	d. Sangat Mudah	4		d. Sangat adil	4
2	Bagaimana pendapat saudara tentang <b>kesamaan persyaratan pelayanan</b> dengan jenis pelayanan		9	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kesopanan dan keramahan petugas</b> dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak Sesuai	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sesuai	3		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat Sesuai	4		d. Sangat sopan dan ramah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?</b>		10	Bagaimana pendapat saudara tentang <b>kewajaran biaya</b> untuk mendapatkan pelayanan?	
	a. Tidak Jelas	1		a. Tidak wajar	1
	b. Kurang Jelas	2		b. Kurang wajar	2
	c. Jelas	3		c. Wajar	3
	d. Sangat Jelas	4		d. Sangat wajar	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kedisiplinan petugas</b> dalam memberikan pelayanan?		11	Bagaimana pendapat saudara tentang <b>kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?</b>	
	a. Tidak Disiplin	1		a. Selalu Tidak sesuai	1
	b. Kurang Disiplin	2		b. Kadang - kadang sesuai	2
	c. Disiplin	3		c. Banyak sesuainya	3

	d. Sangat Disiplin	4	d. Selalu sesuai	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>tanggung jawab petugas</b> dalam memberikan pelayanan?		12 Bagaimana pendapat saudara tentang <b>ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?</b>	
	a. Tidak bertanggung jawab	1	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kurang bertanggung jawab	2	b. Kadang - kadang tepat	2
	c. Bertanggung jawab	3	c. Banyak tepatnya	3
	d. Sangat bertanggung jawab	4	d. Selalu tepat	4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</b>		13 Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?</b>	
	a. Tidak mampu	1	a. Tidak nyaman	1
	b. Kurang mampu	2	b. Kurang nyaman	2
	c. Mampu	3	c. Nyaman	3
	d. Sangat Mampu	4	d. Sangat nyaman	4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kecepatan pelayanan di unit ini?</b>		14 Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>keamanan pelayanan di unit ini?</b>	
	a. Tidak cepat	1	a. Tidak aman	1
	b. Kurang cepat	2	b. Kurang aman	2
	c. Cepat	3	c. Aman	3
	d. Sangat cepat	4	d. Selalu aman	4



## HASIL PENGUJIAN REGRESI

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CITRA	2.9783	.44421	92
U1	2.9130	.50606	92
U2	2.9674	.50167	92
U3	2.9565	.59139	92
U4	2.8587	.50452	92
U5	2.9565	.41703	92
U6	2.9130	.46058	92
U7	2.7717	.55674	92
U8	2.9239	.57862	92
U9	2.9565	.36050	92
U10	2.9783	.44421	92
U11	2.6196	.60841	92
U12	2.8804	.78225	92
U13	2.7500	.58601	92
U14	3.0652	.38671	92

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	U14, U10, U11, U13, U8, U7, U1, U6, U9, U2, U3, U12, U5, U4 <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: CITRA

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.842	14	.846	10.652	.000 <sup>a</sup>
	Residual	6.115	77	.079		
	Total	17.957	91			

a. Predictors: (Constant), U14, U10, U11, U13, U8, U7, U1, U6, U9, U2, U3, U12, U5, U4

b. Dependent Variable: CITRA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.561	.465		3.356	.001
	U1	.315	.147	.359	2.153	.034
	U2	-.034	.158	-.038	-.215	.831
	U3	.050	.118	.067	.427	.671
	U4	.537	.294	.610	1.825	.072
	U5	-.127	.268	-.119	-.475	.636
	U6	.264	.223	.274	1.183	.240
	U7	-.073	.128	-.092	-.573	.569
	U8	.144	.099	.187	1.456	.150
	U9	-.913	.228	-.741	-4.007	.000
	U10	.290	.183	.290	1.588	.116
	U11	-.201	.133	-.275	-1.511	.135
	U12	-.037	.097	-.064	-.378	.706
	U13	.503	.119	.664	4.220	.000
	U14	-.200	.141	-.174	-1.418	.160

a. Dependent Variable: CITRA

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.0303	3.8245	2.9783	.36074	92
Residual	-.39957	.88098	.00000	.25921	92
Std. Predicted Value	-2.628	2.346	.000	1.000	92
Std. Residual	-1.418	3.126	.000	.920	92

a. Dependent Variable: CITRA

## PERSONALIA TENAGA PENELITI

### CURRICULUM VITAE

Nama : Dr. Ade Octavia,SE,MM  
Tempat/tgl lahir : Bajubang / 23 Oktober 1974  
Jenis kelamin : Perempuan  
Status : Menikah/ 2 anak  
Pangkat/gol/NIP : Penata /IIIc/19741023 199903 2 004  
Pekerjaan : Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi  
Alamat Kantor : Kampus UNJA Mendalo Darat  
Alamat Rumah : Perumahan Permata Kenali Blok A 4 Jambi  
Telp: 0741- 583023. Hp. 081539895244  
E-mail : [octaviafeunja@yahoo.com](mailto:octaviafeunja@yahoo.com)

#### Riwayat pendidikan

No	Pendidikan	Tempat	Tahun	Bidang Studi
1.	SD	Jambi	1986	-
2.	SMP	Jambi	1989	-
3.	SMA	Jambi	1992	IPA
4.	Sarjana	Jambi	1996	Manajemen
5.	Pascasarjana (S2)	Malang	1999	Manajemen Pemasaran
5.	Pascasarjana (S3)	Malang	2006	Manajemen Pemasaran

#### • Riwayat Penelitian

1. Perbedaan Penekanan Usaha dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Bisnis, Lemlit UNJA, 2005
2. Analisis Antecedent dan konsekuensi Orientasi Pasar Rumah Sakit di Provinsi Jambi, Disertasi,2006
3. Orientasi Pasar dan Kebijakan Sumber Daya Manusia. Hubungan dan Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi, Jurnal Manajemen dan Pembangunan FE-UNJA, 2006.
4. Pengaruh Orientasi Pasar dan Kinerja Bisnis Rumah Sakit di Provinsi Jambi, Percikan,2007.
5. Wawasan Kewirausahaan, Komitmen Pimpinan, Orientasi Pasar dan Kinerja Usaha Kecil Menengah (Studi Kasus Pada Industri Batu Bata di Kabupaten Muaro Jambi, Lemlit UNJA,2007.
6. Pengaruh Wawasan Kewirausahaan, Komitmen Pimpinan dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Usaha Batu Bata (Studi Pada Industri Batu Bata di Kabupaten Muaro Jambi),Jurnal Manajemen dan Pembangunan,FE-UNJA,2007

7. Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kualitas Layanan Jasa Rumah Sakit Milik Pemerintah di Kota Jambi ,2008
8. Model Inovasi Pemasaran Bahan Bakar Alternatif Hasil Pengolahan Limbah Karet di Desa Kebon IX Kabupaten Muaro Jambi, Hibah Bersaing,DP2M,2008
9. Model peningkatan Ekspor Kelapa sawit,DP2M,2009
10. Peran Strategis Orientasi Pasar dan Perbaikan Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Kinerja Rumah Sakit Milik Pemerintah di Kota Jambi, hibah I-MHERE,2010

- **Tulisan dan Publikasi Ilmiah**

1. Orientasi Pasar : Anteseden dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Bisnis,Jurnal Manajemen Gajayana-Malang,2005
2. Analisis Anteseden dan konsekuensi Orientasi Pasar Rumah Sakit di Provinsi Jambi,Publikasi Ilmiah Pascasarjana UNIBRAW Malang,2006
3. Potensi Buah Duku Dalam Pengembangan Sektor Agribisnis,Jambi Ekspres,2007.
4. Perkembangan Teknologi Internet dan Perannya Dalam Pemasaran Produk Usaha Kecil Menengah (UKM), Jurnal Manajemen Gajayana Malang,2007
5. Memahami Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Memberdayakan Industri Kecil Berbasis Agroindustri, Jurnal Manajemen Gajayana Malang, 2007
6. Lingkungan Pemasaran dan Orientasi Pasar,Jurnal Marketing Modern,2010

- **Pengabdian Kepada Masyarakat**

1. Penyusunan Perencanaan Pemasaran (marketing plan) Bagi Pengrajin Anyaman Pandan Di Desa Teluk Raya Kabupaten Muaro Jambi,LPM UNJA,2006
2. Penerapan Manajemen Usaha Kecil Menengah dan Penggunaan Teknologi Tepat Guna Pada Industri Batu Bata di Kabupaten Muaro Jambi Provinsi Jambi,Program Bottom Up LIPI Jakarta, anggota,2007
3. Pelatihan Kewirausahaan Bagi Mitra Binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jambi,LPM UNJA, 2007
4. Pelatihan Menghadapi Persaingan Bagi Mitra Binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jambi,LPM UNJA,2007
5. Upaya Memperkenalkan Konsep Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Memberdayakan Industri Kecil Berbasis Agroindustri,LPM UNJA,2007
6. Penerapan Pencatatan Keuangan Pada Usaha Kelompok Peternakan Ayam Buras di Kelurahan Teluk Kenali Kecamatan Telanaipura Kota Jambi,LPM UNJA,2007

- **Pelatihan-Pelatihan**

1. Pelatihan PEKERTI.UNJA,Peserta,2006
2. Pelatihan Professional Customer Services,Excellent Services, Tetra Comunication, Instruktur, 2006

3. Pelatihan Motivasi dan Pengembangan Diri Bagi Mitra Binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jambi,Instruktur, 2006
4. Lokakarya Aplikasi dan Intepretasi Penggunaan Software Statistika Non Parametrik Bagi Dosen Jurusan Manajemen,FE-UNJA,2007
5. Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Memberdayakan Usaha Kecil Menengah Berbasis Agroindustri, Instruktur,2007
6. Pelatihan Motivasi dan Pengembangan Diri Bagi Mitra Binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jambi,Instruktur, 2006
7. Seminar dan Lokakarya Peningkatan Mutu Akademik Universitas Jambi,UNJA,Peserta, 2007
8. Training For The Trainer Inkubator Bisnis Perguruan Tinggi, Kerjasama Diknas dan Universitas Brawijaya Malang, Peserta,2007.
9. Kepemimpinan dan Organisasi Wanita, Kantor Sosial dan Pemberdayaan Wanita Ma.Jambi,Instruktur,2007
10. Pelatihan Apllied Aproach,UNJA,Peserta,2007
11. Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan, Erlangga-Jambi,Instruktur,2007.
12. Penyusunan Marketing Plan, Tetra Comunication, Peserta,2007
13. Seminar Sehari :Penyusunan Buku Kebijakan Publik Tanjung Jabung Timur tahun 2007, Lemlit UNJA dan Bappelitbangda Tanjab Timur,Narasumber, 2007.
14. Seminar Sehari :Permasalahan Strategis Industri Kesehatan di Tingkat Lokal Menyongsong Era Globalisasi, MM FE-UNJA, Narasumber, 2007.
15. Diklat Penyusunan Laporan Magang ,Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jambi,Narasumber,2008
16. Pelatihan Customer service for front liner, TETRA COMUNICATION, Narasumber, maret 2008.
17. Rehabilitasi dan Peningkatan Kapasitas Air PDAM Kota Jambi,Narasumber,2008
18. Pelatihan Motivasi dan Persaingan Bisnis pada Mitra Binaan Jasa Raharja Cabang Jambi,Narasumber,2008
19. Pelatihan Sarjana Penggerak Pedesaan, narasumber, 2011
20. Pelatihan Program Mahasiswa Wirausaha,narasumber,2011
21. Pelatihan survey Asal Tujuan Transportasi Nasional,narasumber,2011

Jambi, Desember 2012  
Yang Menerangkan

Dr.Ade Octavia, SE,MM  
NIP. 19741023 199903 2 004

## B.DRAFT ARTIKEL ILMIAH

### **Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Pengaruhnya Terhadap Citra Penyelenggara Layanan Publik (Studi pada Kantor PTSP Kota Jambi)**

**Erida, Ade Octavia, Yenny Yuniarti**

#### **1.Pendahuluan**

##### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah Provinsi Jambi sangat komit dalam hal pelayanan publik sebagaimana tercermin dalam misi RPJMD. Pelayanan publik menjadi bagian yang tak terpisahkan dari tekad Pemerintah Provinsi Jambi dalam pelaksanaan tugas-tugas Pemerintahan dan Pembangunan diberbagai bidang termasuk penyederhanaan birokrasi perizinan. Dalam rangka perbaikan iklim usaha di Indonesia, pemerintah telah mengeluarkan instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2006 yang merupakan instruksi agar segera dilakukan berbagai tindakan yang dibutuhkan untuk mendorong investasi. Menindaklanjuti hal tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mengintegrasikan seluruh proses perizinan ke dalam suatu sistem penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi mulai beroperasi pada Januari 2011. Pengurusan izin yang dapat dilakukan oleh Kantor PTSP Kota Jambi adalah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi yang tercantum dalam PERDA No.09 tahun 2010, dimana pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu haruslah secara menyeluruh. Berdasarkan data dari kantor PTSP, jumlah pelanggan yang melakukan pendaftaran perizinan dapat dilihat sebagai berikut:

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pada saat penelitian ini dilakukan, kantor PTSP Kota Jambi masih relatif baru beroperasi sehingga belum semua SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) melimpahkan wewenangnya kepada kantor ini. Seperti pelayanan pemerintah lainnya, masih banyak keluhan masyarakat terhadap kinerja layanan seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang formatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas pelayanan termasuk sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (seperti waktu, biaya dan hukum) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Bila hal ini terus berlangsung, maka

pencapaian visi-misi Jambi Emas akan terhambat. Oleh karenanya penting untuk dilakukan pengkajian secara mendalam tentang pelayanan publik yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut. Salah satu upaya untuk mengukur dan melihat deskripsi baik atau tidaknya pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat, lebih lanjut perlu diketahui bagaimana pengaruhnya terhadap citra pelayanan publik itu sendiri.

## **2.2 Perumusan Masalah**

Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan dalam era otonomi daerah diperlukan upaya pembinaan aparatur pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*public service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Selain itu yang perlu dikedepankan oleh Pemerintah Daerah adalah bagaimana pemerintah daerah mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standart pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kantor PTSP Kota Jambi berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang maksimal kepada masyarakat Kota Jambi. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat dan persepsi terhadap citra layanan publik di mata masyarakat. Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Kantor PTSP Kota Jambi. Sekaligus untuk mengetahui pengaruhnya terhadap citra pelayanan publik serta beberapa kemungkinan kebijakan yang dapat diambil khususnya yang terkait dengan pelayanan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut maka permasalahan penelitian ini adalah:

4. Bagaimanakah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan publik pada Kantor PTSP Kota Jambi ?
5. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap citra penyelenggara layanan publik khususnya pada Kantor PTSP di Kota Jambi ?
6. Unsur IKM manakah yang dominan berpengaruh terhadap citra penyelenggara layanan publik di Kota Jambi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Kantor PTSP Kota Jambi.
2. Menganalisis apakah terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap citra penyelenggara layanan publik khususnya pada Kantor PTSP Kota Jambi.
3. Menganalisis dari beberapa unsur IKM, unsur manakah yang memberikan pengaruh terbesar/dominan terhadap citra penyelenggara layanan publik khususnya di Kantor PTSP Kota Jambi.



## 2. Tinjauan Pustaka

Paradigma pemasaran jasa berbeda dengan barang tahan lama dan barang tidak tahan lama. Hakekat pemasaran jasa terletak pada proses, kinerja dan perbuatan. Sifat jasa yakni tidak dapat diraba, berlawanan dengan produk barang. Sifat lainnya tidak tahan lama sehingga tidak dapat disimpan atau digudangkan, heterogen dan sifat utamanya yaitu keserentakan merupakan keunikan tersendiri bagi pemasar jasa untuk mengembangkan tindakan strategi. Sebab pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal tetapi juga pemasaran internal dan interaktif. Pemasaran eksternal menggambarkan pekerjaan normal yang dilakukan perusahaan untuk menyiapkan, menetapkan harga, mendistribusikan dan mempromosikan jasa ke pelanggan. Pemasaran internal menggambarkan pekerjaan yang dilakukan perusahaan untuk melatih dan memotivasi karyawannya agar melayani pelanggan dengan baik. Pemasaran interaktif menggambarkan keahlian karyawan dalam melayani klien. Berdasarkan karakteristiknya organisasi jasa secara potensial lebih dekat dengan pelanggan mereka dibandingkan perusahaan yang menjual produk fisik.

Pemasaran jasa akan berbeda dengan pemasaran produk berupa jasa karena jasa memiliki karakteristik antara lain :

### 5. Intangibility

Jika barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa bersifat *tangible* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Konsumen tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum ia menikmatinya sendiri. Oleh karena itu tugas penyedia jasa adalah '*manage the evidence*' dan '*tangible the tangible*'. Dalam hal ini perusahaan jasa menghadapi tantangan untuk memberikan bukti-bukti fisik dan perbandingan pada penawaran abstraknya.

### 6. Inseparability

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact personal*) merupakan unsur penting. Dengan demikian kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawan.

### 7. Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output* artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas jasa yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan. Para pembeli jasa sangat peduli terhadap variabilitas, dalam hal ini penyedia jasa dapat menggunakan 3 pendekatan dalam pengendalian kualitas yaitu :

- a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- b. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa (*service performance process*)
- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan dan perbandingan pembelian sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

#### 8. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan yaitu dalam bentuk pemesanan, peningkatan permintaan akan suatu jasa pada saat permintaan sepi dan penundaan penyampaian jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler, (2005) bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin atau mungkin juga tidak berkaitan dengan produk fisik.

Proses berubah keorientasi pasar memerlukan komitmen utuh dan terus menerus khususnya pada jenjang manajemen puncak. Program untuk meningkatkan orientasi pasar membutuhkan aspek-aspek sebagai berikut (Payne, 2001):

7. Identifikasi jenis-jenis orientasi yang sudah ada di dalam organisasi. Banyak organisasi tidak melayani pasar mereka secara memadai karena manajemennya berorientasi pada produk atau orientasi lainnya. Beraneka orientasi yang saling bertentangan dan sikap sejenis membatasi pengembangan orientasi pasar. Untuk mengidentifikasi orientasi-orientasi dalam perusahaan jasa dapat dilakukan dengan mengorganisir pertemuan dengan para manager senior dalam perusahaan untuk mengidentifikasi berbagai orientasi dan sikap mereka.
8. Penilaian terhadap tingkatan efektivitas pemasaran saat ini di dalam bisnis. Kotler (2005) mengidentifikasi lima atribut yang dapat dipergunakan untuk mengaudit efektivitas pemasaran antara lain : filosofi pelanggan, organisasi pemasaran terpadu, informasi pemasaran yang memadai, orientasi strategis dan efisiensi operasional.
9. Formulasi dan implementasi rencana tindakan untuk memperbaiki orientasi pasar. Audit mengenai efektivitas pemasaran sangat membantu organisasi dalam mempersiapkan organisasi jasa yang berorientasi pasar. Mc Kinsey menyarankan bahwa strategi untuk mengembangkan orientasi pasar harus didukung oleh seperangkat nilai-nilai bersama, sistem-sistem dan gaya manajemen, struktur organisasional dan ketrampilan serta staff.
10. Ketrampilan/staf adalah kapabilitas yang dimiliki oleh organisasi sebagai suatu keseluruhan yang berbeda dari yang dimiliki oleh individual.
11. Gaya adalah cara-cara para manajer secara kolektif berperilaku dalam kaitannya dengan penggunaan waktu, perhatian dan tindakan-tindakan simbolis
12. nilai-nilai bersama.

#### ***Pelayanan Publik (Public Service)***

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. (Kencana Inu, 1999). Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo Joko, 2001). Sedangkan Pelayanan Umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap manusia memerlukan alat-alat yang dapat mendukung kehidupannya. Alat-alat tersebut dapat berupa barang dan jasa bahkan kepedulian terhadap sesama maupun lingkungan yang kesemuanya disebutkan kebutuhan. Ndraha (1999) dengan mengutip pendapat *Van Poelje* mengatakan: bahwa kebutuhan manusia sebagai jamannya sebagai kebahagiaan lahir batin. Lebih lanjut dinyatakan bahwa produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat ada yang dapat diperoleh melalui mekanisme pasar, ada pula yang tidak. Yang tidak dapat diperoleh melalui mekanisme pasar diantaranya layanan civil dan jasa publik, kecuali setelah diprivatisasikan. Atau dengan kata lain berbeda dengan layanan civil yang tidak dapat dijual beli dan dimonopoli oleh pemerintah, maka jasa publik (yang proses produksinya disebut pelayanan publik), dilihat dari sifat-sifatnya dapat diperoleh melalui mekanisme pasar namun di bawah control pemerintah. Penanganan terhadap jasa publik (produk yang menyangkut hajat hidup orang banyak) dapat diprivatisasikan tetapi layanan civil tidak.

### ***Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik***

*Sherwood* dalam Supriyono (2000) menyatakan: Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang professional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayan yang dibutuhkan masyarakat. Maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar. Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan (public) berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat. Perluasan yang besar pada akhir-akhir ini dalam fungsi kesejahteraan itu telah memperlihatkan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan konsepsi ini meletakkan pemerintahan dalam hubungan-hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid (1997) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran

dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Seperti juga disampaikan oleh *David Osborne dan Ted Gaebler* : mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka *David Osborne dan Ted Gaebler* menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu:

- 7) Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak
- 8) Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
- 9) Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
- 10) Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.
- 11) Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
- 12) Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan:

- 1) mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).
- 3) terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.

- 4) mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

### ***Kualitas Pelayanan***

Penelitian yang menyeluruh dan mendalam mengenai keinginan pelanggan terhadap sebuah produk akan menghasilkan informasi penting sebagai dasar dari terbentuknya strategi pemasaran yang inovatif. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan mampu menerjemahkannya dalam bentuk produk dan layanan jasa akan lebih menguntungkan bagi perusahaan (Kotler,2005). Selanjutnya perusahaan diharapkan mampu memberikan produk yang tidak saja dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, namun lebih jauh lagi mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan akan terjadi jika pelanggan mendapatkan produk dan layanan jasa yang sesuai atau melebihi harapannya. Pelanggan yang puas akan kembali melakukan pembelian. Ketika aktifitas pembelian secara rutin dilakukan pada produk tertentu maka tingkat loyalitas pelanggan akan terwujud. Loyalitas pelanggan akan menciptakan kekuatan bagi perusahaan untuk bersaing di pasar. Loyalitas pelanggan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang berpengaruh pada kontinuitas usaha. Jika loyalitas memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberhasilan perusahaan, maka perusahaan harus mewujudkan layanan jasa yang mampu mewujudkan loyalitas pelanggan.

Goetsch dan Davis (dalam Ilham,2005) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Parasuraman et al.,(1988) mengemukakan bahwa kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik.

Konsep kualitas jasa bersifat relatif tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya ada tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk (jasa) dan proses. Konsistensi kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat memberi kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan profitabilitas organisasi. Menurut John Sviokla (dalam Rambat, 2006) hubungan antara kualitas dan keuntungan jangka panjang terlihat dalam dua hak yaitu faktor keuntungan eksternal yang diperoleh dari kepuasan pelanggan dan keuntungan internal yang diperoleh dari adanya perbaikan dari efisiensi produk. Keuntungan eksternal yang dimaksud kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas pelanggan. Sementara keuntungan internal akan diperoleh secara bersamaan dengan keuntungan eksternal dimana akan memberikan dampak terhadap peningkatan internal.. Menurut Sviokla kualitas jasa memiliki delapan dimensi pengukuran yaitu kinerja, keragaman produk, keandalan, kesesuaian, ketahanan atau daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika dan kualitas yang dipersepsikan.

## **3. Metode Penelitian**

### **3.1 Jenis dan Desain Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan hubungan antar dua variabel. Mengacu pada pendapat Sekaran (1992) maka jenis penelitian ini termasuk pada *eksplanatory research*. Desain penelitian merupakan *cross section studies* dengan pertimbangan desain ini relatif sederhana. Metode penelitian adalah survey sampel dimana metode ini paling sesuai untuk memperoleh informasi tentang motif, sikap dan pilihan-pilihan.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini pelanggan Kantor PTSP Kota Jambi yang menggunakan jasa layanan publik ini pada tahun 2011 yaitu sebanyak 1.045 orang pelanggan. Berdasarkan jumlah populasi tersebut, maka diambil sampel sebanyak 92 orang dengan dasar rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1045}{1045(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 91,26$$

dimana N adalah jumlah populasi, n jumlah sampel yang dicari, d adalah nilai presisi yaitu 90% atau  $a = 0,1$ .

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder yang bersumber dari:

a. Data Primer

Data primer diperoleh dari responden penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dipilih dimana kuesioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang harus diisi oleh responden tersebut. Pernyataan ini meliputi unsur-unsur dalam indeks kepuasan masyarakat dan citra pelayanan publik.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui penelusuran terhadap literatur yang relevan dengan penelitian seperti laporan penelitian, jurnal penelitian, indeks, laporan yang dipublikasikan pemerintah, website dan majalah/Koran serta dokumentasi/laporan yang dimiliki oleh KPTSP.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh : Unit independen yang sudah berpengalaman, untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait dan Perguruan Tinggi (pakar).

### 3.5 Analisis data

#### 1. Metode pengolahan IKM

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah Bobot/Jumlah Unsur} \\ &= 1/14 \\ &= 0,07\end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{TNP/TUT} \times \text{NP}$$

Dimana :

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- TNP = Total dari Nilai Persepsi Per Unsur
- TUT = Total unsur yang terisi
- NP = Nilai Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan

Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik

4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik
---	-------------	----------------	---	-------------

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

### Uji Asumsi Klasik

#### a. Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data sampel yang diperoleh dari populasi berdistribusi normal sehingga layak untuk digunakan dalam analisis. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kolmogorov smirnov. Jika angka  $\alpha <$  angka signifikansinya berarti data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika  $\alpha >$  angka signifikansinya berarti data tidak berdistribusi normal.

#### b. Multikolinearitas

Adanya multikolinearitas dalam data berarti antar variable independen yang terdapat dalam model memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna dengan menghitung angka VIF. Bila nilai factor varian inflasi lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinearitas.

#### c. Heterokedastisitas.

penyimpangan heterokedastisitas menunjukkan varians variable dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heterokedastisitas dilakukan dengan menggunakan tehnik dari Park, yaitu dengan melakukan analisis regresi dengan menggunakan nilai residual sebagai variable dependen yang diperoleh dari analisis regresi biasa. Jika nilai t hitung lebih kecil dari t table maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian maka alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i + e$$

Dimana:

- Y = Citra Penyelenggara Layanan Publik
- $X_i$  = Kepuasan Masyarakat
- $\beta_i$  = Koefisien regresi
- e = Kesalahan pengganggu

#### Uji signifikansi F.

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variable independen (X) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variable dependen (Y). langkah-langkah pengujian diawali dengan membuat formulasi hipotesis sebagai berikut:

- 1) Menentukan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternative ( $H_a$ )  
 $H_a: b_i < 0$  artinya tidak ada pengaruh positif antara variable independen ( $X_i$ ) terhadap variabel (Y). jika  $H_a: b_i > 0$  , maka ada pengaruh positif antara variable independen.
- 2) Menentukan tingkat signifikansi. Pada penelitian social, kelaziman menggunakan taraf signifikansi adalah sekitar 5% sampai 10%. Dalam penelitian ini taraf signifikansi adalah 5%.



- 3) Membuat kesimpulan  
H<sub>0</sub> ; diterima bila F hitung < F tabel  
H<sub>a</sub> : diterima bila F hitung > F tabel

## **4. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **4.1. Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 92 responden, berdasarkan karakteristik responden maka akan dilihat bagaimana profil responden yang dibagi dalam kelompok usia, jenis kelamin dan jenis perizinan.

#### **4.1.1 Kelompok Usia**

Berdasarkan kelompok usia maka terlihat persentase terbesar adalah berusia 25 sampai dengan 40 tahun dengan persentase 43,5%

#### **4.1.2 Jenis Kelamin**

Berdasarkan data diketahui bahwa jumlah kelompok laki-laki lebih dominan dari jumlah penerima layanan berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 76,1%.

#### **4.1.3 Kelompok Perijinan**

Berdasarkan data maka jenis perijinan yang paling banyak dilakukan adalah SIUP atau surat izin usaha yaitu sebanyak 25%.

### **4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan *"ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan."* Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Untuk melaksanakan penilaian kinerja dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik. Berikut akan diuraikan unsur-unsur dalam pelayanan publik di kantor PTSP Kota Jambi. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) / One Stop Service adalah penyelenggaraan perizinan penanaman modal yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat / pintu. Dalam penelitian ini digunakan 14 unsur untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

#### **4.2.1. Prosedur Pelayanan**

Dalam konteks penelitian ini, prosedur pelayanan yang dimaksud adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan. Pada penelitian ini sebagian besar responden menjawab bahwa prosedur pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,91 dan nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kinerja unit pelayanan mudah (baik) dan mutu pelayanan B.

#### **4.2.2 Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari penelitian jawaban

responden menunjukkan nilai persepsinya adalah 2,96 (baik) dengan nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kesesuaian persyaratan pelayanan adalah sesuai (baik) dan mutu pelayanan B.

Waktu standar pelayanan dicantumkan 14 hari kerja. Jika selama 14 hari itu tidak diterbitkan berarti pada saat verifikasi masih ada syarat yang belum dilengkapia pemohon sehingga tiga hari setelah pendaftaran bisa dilakukan pengecekan. Adapun Perizinan yang diurus di Kantor PTSP Kota Jambi adalah sebagai berikut:

1. Izin Undang-Undang Gangguan (HO)
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
4. Izin Tanda Daftar Industri (TDI)
5. Izin Tanda Daftar Gudang (TDG)
6. Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)
7. Izin Usaha Salon, Pangkas Rambut, Tata Rias Pengantin dan Perawatan Tubuh
8. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum
9. Izin Usaha Hotel, Pondok Wisata, Rumah Pondokan dan Perkemahan
10. Izin Usaha Restoran, Rumah Makan, Kafe, Kantin dan Kedai Manakan dan minuman
11. Izin Pembukaan Kantor Perwakilan Perusahaan di Sub Sektor Minyak dan Gas
12. Izin Pendirian Depot Lokal
13. Izin Pengambilan Air Bawah Tanah

#### **4.2.3. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani**

Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani, yaitu kejelasan dan kepastian bagi konsumen dalam mendapat pelayanan, serta siapa yang akan melayani untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari responden menjawab bahwa kejelasan dan kepastian petugas yang melayani tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,95 (baik) nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani adalah jelas (baik) dan mutu pelayanan B.

Saat ini ada delapan orang yang menangani masalah perzinan di kantor PTSP Kota Jambi, namun dalam waktu dekan jumlah tenaga yang melayani akan bertambah. Jumlah orang yang melayani pengurusan ijin kurang sesuai oleh karena itu perlu ditingkatkan bukan hanya terkait dengan jumlah namun terkait pula dengan skill yang dimiliki tenaga tersebut.

#### **4.2.4. Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, yaitu kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan prosedur yang ada dalam melayani konsumen. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,85 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah disiplin (baik) dan mutu pelayanan B.

#### **4.2.5. Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, yaitu komitmen petugas dalam melayani konsumen sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,95 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah bertanggung jawab (baik) dan mutu pelayanan B.

#### **4.2.6. Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan tanggung jawabnya yang ada padanya. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,91 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah mampu dan mutu pelayanan B

#### **4.2.8 Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan Pelayanan, yaitu tenggang waktu yang diperlukan untuk sebuah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan keinginan konsumen. Dari instansi pelayanan publik yakni PTSP, responden menilai bahwa kecepatan petugas dalam Memberikan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,77 dan nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah cepat dan mutu pelayanan B.

#### **4.2.9. Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan**

Keadilan untuk mendapatkan pelayanan, yaitu perlakuan yang sama terhadap semua konsumen tanpa melihat latar belakang dan status sosial. Dari instansi pelayanan publik yakni kantor PTSP, responden menilai bahwa keadilan yang diterima konsumen dari petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,99 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat keadilan untuk mendapatkan pelayanan adalah adil (baik) dan mutu pelayanan B.

#### **4.2.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap yang ramah dan sopan petugas dalam melayani konsumen tanpa melihat latar belakang dan status sosial. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP Kota Jambi responden menilai bahwa Petugas Dalam Memberikan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,95 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan adalah sopan dan ramah (baik) dan mutu pelayanan B.

#### **4.2.13 Kewajaran Biaya**

Kewajaran biaya, yaitu kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen dengan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kewajaran biaya pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,97 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kewajaran biaya adalah wajar (baik) dan mutu pelayanan B.

#### **4.2.14 Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Yang Ditetapkan**

Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Yang Ditetapkan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen dengan jumlah biaya yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa biaya yang dibayarkan dalam Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,61 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kesesuaian biaya yang dibayarkan adalah sesuai (baik) dan mutu pelayanan B.

#### **4.2.15 Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan**

Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, yaitu kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan waktu yang telah dijanjikan berupa jadwal waktu yang telah dibuat. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa ketepatan pelaksanaan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,88 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan adalah tepat (baik) dan mutu pelayanan B.

#### **4.2.13 Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan**

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, yaitu suasana yang tercipta ketika konsumen mendapatkan pelayanan. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kenyamanan di lingkungan unit Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,75 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan adalah nyaman (baik) dan mutu pelayanan B.

#### **4.5.14 Keamanan Pelayanan**

Keamanan pelayanan, yaitu suasana aman dari gangguan kejahatan yang tercipta ketika konsumen mendapatkan pelayanan. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP responden menilai bahwa Petugas Dalam Memberikan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 3,06 dan nilai interval konversi IKM-nya

62,51-81,25 dengan predikat Keamanan pelayanan adalah aman (baik) dan mutu pelayanan B.

#### 4.6 Pengaruh IKM terhadap Citra Lembaga

Sebelum pengujian dilakukan maka dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas penelitian sebagai berikut.

Table 4.3 .1 Hasil pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Unsur	Validitas	Reliabilitas	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	0,715	0,782	Valid dan reliable
2	Persyaratan pelayanan	0,704		Valid dan reliable
3	Kejelasan petugas pelayanan	0,618		Valid dan reliable
4	Kedisiplinan petugas	0,722		Valid dan reliable
5	Tanggung jawab petugas	0,701		Valid dan reliable
6	Kemampuan petugas	0,691		Valid dan reliable
7	Kecepatan pelayanan	0,725		Valid dan reliable
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,813		Valid dan reliable
9	Kesopanan dan keramahan	0,872		Valid dan reliable
10	Kewajaran biaya pelayanan	0,569		Valid dan reliable
11	Kepastian biaya pelayanan	0,768		Valid dan reliable
12	Kepastian jadwal pelayanan	0,789		Valid dan reliable
13	Keyamanan pelayanan	0,602		Valid dan reliable
14	Keamanan pelayanan	0,796		Valid dan reliable

Sumber: data primer diolah,2012

Tujuan penelitian kedua dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap citra penyelenggara layanan publik khususnya pada Kantor PTSP Kota Jambi. Dalam hal ini maka digunakan hasil pengujian persamaan regresi berganda yang dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 4.3.1 . Hasil Pengujian Statistik

Pengujian	Nilai	Sig	Keterangan
R square	0,659	0,000	signifikan
R	0,812		
Adj R Square	0,598		
F	10,658		

Sumber: data primer diolah,2009

Berdasarkan perhitungan maka diketahui bahwa 59,8% model dapat dijelaskan oleh variable kepuasan masyarakat sementara sisanya dijelaskan oleh variable lain. variable independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable dependen. Nilai F hitung menunjukkan angka 10,658 dimana angka ini signifikan pada level 5 % dengan nilai 0,000. Dengan demikian maka ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara indeks kepuasan masyarakat terhadap citra lembaga dalam hal ini adalah Kantor PTSP Kota Jambi secara simultan. Sebagaimana dikatakan Rasyid (1997) peran lembaga pelayanan publik adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah

yang harus dijalkannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat. Dengan demikian sebuah layanan yang berkualitas harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya.

#### 4.4 Pengaruh Dominan IKM Terhadap Citra Lembaga

Citra yang baik memiliki nilai yang sangat tinggi bagi setiap perusahaan. Citra yang baik yang dimiliki oleh suatu perusahaan dapat mendukung daya saing perusahaan dalam jangka menengah dan panjang. Banyak perusahaan ketika menghadapi masa krisis terselamatkan karena memiliki citra yang baik. Di samping itu citra baik dapat menjadi daya tarik eksekutif handal, meningkatkan efektifitas strategi pemasaran dan menghemat biaya operasional.

Tujuan penelitian ketiga adalah Menganalisis dari beberapa unsur IKM, unsur manakah yang memberikan pengaruh terbesar/dominan terhadap citra penyelenggara layanan publik khususnya di Kantor PTSP Kota Jambi. Dengan demikian dilakukan pengujian terhadap t hitung dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.4. Hasil Perhitungan Parsial Penelitian

No	Unsur	t hitung	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	0,034	Signifikan
2	Persyaratan pelayanan	0,831	Tidak signifikan
3	Kejelasan petugas pelayanan	0,671	Tidak signifikan
4	Kedisiplinan petugas	0,072	Tidak signifikan
5	Tanggung jawab petugas	0,636	Tidak signifikan
6	Kemampuan petugas	0,240	Tidak signifikan
7	Kecepatan pelayanan	0,569	Tidak signifikan
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,150	Tidak signifikan
9	Kesopanan dan keramahan	0,000	Signifikan
10	Kewajaran biaya	0,116	Tidak signifikan
11	Kepastian biaya	0,135	Tidak signifikan
12	Kepastian jadwal pelayanan	0,706	Tidak signifikan
13	Keyamanan pelayanan	0,000	signifikan
14	Keamanan pelayanan	0,160	Tidak signifikan

Sumber : data primer diolah,2012.

Berdasarkan angka tersebut pada tabel maka dapat diketahui bahwa dari 14 indikator yang digunakan maka hanya ada tiga variabel yang signifikan yaitu prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan serta keyamanan, sementara variabel lain tidak signifikan. Hal ini berarti ketiga variabel dapat berpengaruh secara parsial terhadap citra lembaga dalam hal ini adalah kantor KTSP. Dari perhitungan diketahui pula bahwa unsur yang dominan mempengaruhi citra lembaga adalah kesopanan dan keramahan dengan nilai beta sebesar 0,741. *Sherwood* dalam *Supriyono* (2000) menyatakan: Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan

lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang professional guna memenuhi tuntutan masyarakat

#### **4.5 Implikasi Penelitian**

Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini digunakan 14 unsur pelayanan yang minimal harus ada untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Indikator ini masih memungkinkan untuk ditambahkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua unsure menunjukkan angka baik, ini berarti pelayanan pada kantor PTSP sudah dianggap baik oleh responden. Namun dalam konteks pelayanan jasa, suatu pelayanan yang berkualitas adalah bialman pelayanan tersebut bukan hanya memberikan nilai baik namun seharusnya mampu memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima mengandung makna bahwa masyarakat dapat lebih puas dengan layanan yang diberikan . dalam hal ini bmasih banyak yang harus diperbaiki oleh penyelenggara layanan publik.

Dalam berbagai studi, meskipun sudah dinilai baik namun masih banyak keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan. sebagaimana dikatakan Rasyid (1997) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

### **5. Kesimpulan dan Saran**

#### **Kesimpulan**

1. Indeks kepuasan masyarakat pada kantor KTSP Kota jambi menunjukkan hasil bahwa pada 14 unsur pelayanan menunjukkan angka baik, namun tidak ada satupun yang menunjukkan kategori sangat baik.
2. Terdapat pengaruh antara kepuasan masyarakat terhadap citra penyelenggara layanan publik yaitu pada Kantor KTSP Kota Jambi,
3. Terdapat tiga unsur yang berpengaruh terhadap citra yaitu prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan serta keyamanan sementara variabel lain tidak berpengaruh secara signifikan. Unsur yang dominan yang berpengaruh adalah unsur kesopanan dan keramahan

#### **Saran**

1. Meskipun sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan pada kantor PTSP sudah baik namun belum ada satu unsur pun yang dinilai sangat baik. Hal ini agar menjadi perhatian lembaga terkait untuk memotivasi lagi pegawainya untuk menjadikan layanan dengan predikat sangat baik.

2. Unsur kesopanan dan keramahan merupakan unsur yang dominan berpengaruh terhadap citra lembaga, unsur ini mengandung makna sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dengan demikian unsur ini harus dapat dipertahankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta,: PT Rineka Cipta.
- Bennet Robert J (edited),1994, *Local Government and Market Decentralization:Experiences in Industrialized, Developing and Bloc Countries*, United Nations University Press, Tokyo-New York-Paris.
- Berry, I Leonard, Parasuraman A., Zeithaml, A. Valerii, 1988, *The Service Quality Puzzle*, Bussiness Horizons
- Denhardt JV and Denhardt RB, 2003, *The New Public Service: Serving , not Steering*. Armonk. Etc.: ME Sharpe.
- Dolbeare, Kenneth M (ed), 1975, *Public Policy Evalution*. California: Sage Publications.
- Dwiyanto, Agus, 2001, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM Yogyakarta.
- Dewa Made Joni, 1999, *Pelaksanaan Dekonsentrasi dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, Tesis, Bali.
- Dunn, N William, 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi kedua, Penerbit Gajah Mada University
- Gaffar Karim, Abdul (ed).2003. *Kompleksitas Persoalan Otonomi Daerah di Indonesia* . Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Klitgaard, Robert; Ronald Maclean-Abaroa & H Lindsey Parris. 2002. *Penuntun Pemberantasan Korupsi dalam Pemerintahan Daerah*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Keban, Yeremias t, 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Issue*. Gava Media. Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketa pada Masa Transisi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- , 2002, *Etika Administrasi Negara*, Rajawali Press, Jakarta.
- Kei Ho A T and Coates P.2002. *Citizen Participation:Legitimazing Performance Measurement as a Decision Tool*. Government Finance Review.
- Kencana Inu, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005. *Marketing Management*, Milenium Edition,Prentice Hall.
- Kotler, Phillip dan Clarker, R.N, 1996. *Marketing of Health Care Organization*. Englewood Clifts, Prentice Hall.
- Lewis LBR, 1990, *Managing Services Quality in Date*, BG (Ed), *Managing Quality*, 2 Edition, New Jersey, Prentice Hall.
- Malhotra N.K, 1996. *Marketing Research*.Prentice Hall InternasionalInc,London.
- Moenir HAS, 2000, *Manejemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan keempat, PT Bumi Aksara, Jakarta.



- Nazir, Moch, 1998, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Payne, Adrian, 2001. *The Essence of Services Marketing*, Pearson Education Asia Pte, Ltd.
- Parasuraman A, 1998, *Assesment of Expectations as A Comparison Standart in Measure of Quality: Implications for Further Research*, *Journal Organisasi Market Services*, Januari, pp.111-124.
- Rasyid Ryaas, 1998, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Rosen, Bernard, 1982. *Holding Government Bureaucracies Accountable*. Boston: Praeger Publisher.
- Sekaran, Uma (1992), *Research Method for Business: A Skill-Building Approach*, Second Edition, Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Susanto, Ely. 2002. *Otonomi Daerah Peluang dan Problematikanya dalam Pembangunan Birokrasi Daerah*, dalam JKAP vol 6 Nomor1. MAP Yogyakarta.
- Sugiyono, Bambang, dan Mardiyono, 2000, *Bunga Rampai Manajemen Pelayanan Publik*, PPS-UB dan PPS UNMER Malang.
- Sumarto, Hetifah, 2004, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sumartono, 2007, *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan Guru Besar di Univ Brawijaya Malang, 3 Maret 2007.
- Thoha Miftah, 1996, *Pembinaan Organisasi (Proses Diagnosa dan Intervensi)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wals, K 1994. *Marketing and Public Sector*. *European Journal of Marketing*, V 28 (3), PP 63-71
- Weiss, T.G. 2000. *Governance, good Governance and Global Governance: Conceptual and actual challenges*, *Third World Quarterly*. V 21. pp 795-814
- Wilcox d, 1994, *The Guide to Effective Participation*, akses via internet [www. Partnership.org.uk](http://www.Partnership.org.uk)
- Wray LD dkk, 2000, *Engaging Citizens in Achieving Results that Matter: A Model for Effective 21<sup>st</sup> Century Governance*.
- Wagle U, 2000, *The Policy Science of Democracy: The issue of methodology and citizen participation*. *Policy Science*, v33. pp.207-223.
- Widodo Joko, 2001, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Whittaker James B, 1995, *The Government Performance and Result Act of 1993: Amandate for Startegic Planning and Performance Measurement*, Ecucational Services Institute, Arlington, Virginia.
- Yoeti A Oka, 1999, *Customer Services, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Pradana Paramita, Jakarta.
- Yudoyono, Bambang, 2003, *Otonomi Daerah : Desentralisasi dan Pengembangan SDA Aparatur Pemda dan Anggota DPRD*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.