

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN BADUNG

**Ni Luh Putu Puspitasari<sup>1</sup>**  
**I Komang Gede Bendesa<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
email: putupuspita73@gmail.com

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung dan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Badung. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dibidang perijinan usaha untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, Jumlah sampel sebanyak 100 responden, pengambilannya secara *Proportionate Stratified Random Sampling*, dari jumlah usaha mikro kecil sebanyak 60 dan jumlah usaha menengah sebanyak 607 usaha. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif dan analisis faktor. Hasil analisis menunjukkan bahwa: kelima faktor yaitu faktor bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati yang terdiri dari limabelas variabel yaitu Penataan ruangan, penampilan petugas, sarana prasarana, kesediaan petugas, kelancaran komunikasi, pemberian solusi, kepastian jadwal, kejelasan informasi, kecepatan proses, keramahan petugas, kemampuan petugas, tanggung jawab, perhatian petugas, keadilan perlakuan dan keamanan dan kenyamanan. Variabel tanggung jawab petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung karena memiliki nilai koefisien tertinggi.

**Kata kunci :** kualitas pelayanan publik

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether the variable physical evidence, responsiveness, reliability, assurance and empathy as a determining factor in the quality of public services in license the Integrated Licensing Service Agency Badungregency, and to determine the influence of the quality of public services to regional revenue in Badung regency. This study population is people who have gained in the field of business licensing services to Small Enterprises in the Integrated Licensing Service Agency Badungregency , total sample of 100 respondents, of uptake in Proportionate Stratified Random Sampling, of the small number of micro enterprises by 60 and the number of medium enterprises as many as 607 businesses. The type of data collected and collected primary data by distributing questionnaires. The analysis technique used descriptive analysis and factor analysis. The results showed that: the five factors, factors of physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, and empathy which consists of fifteen variables: The arrangement of the room, look officers, Infrastructure, Willingness officer, Smooth communication, administration of solutions, Certainty schedules, Clarity informasi , speed processes, hospitality officer, clerk Ability, Responsibility, Caring officer, Justice and Security and comfort of the treatment. Variable officer responsibilities are variables that most affect the quality of public services in obtaining a business license in the Agency Licensing Services Integrated Badung regency because has the value of the highest coefficients.

**Keywords:** quality of public services

## **PENDAHULUAN**

Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai indikasi peran yang semakin kritis menginginkan adanya birokrasi dalam organisasi pemerintahan yang profesional, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Hakikat desentralisasi adalah otonomisasi suatu masyarakat dalam wilayah tertentu. Pada otonomi daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat (Utomo, 2008).

Reformasi administrasi publik diarahkan pada pelaksanaan keseluruhan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan yang didasarkan pada kebutuhan bagi peningkatan kecepatan efektivitas dan mutu pelayanan sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan. Administrasi publik yang kuat juga mempunyai makna memiliki kredibilitas dan akuntabilitas dalam pemecahan berbagai permasalahan pemerintahan yang semakin kompleks secara mendasar dan berkesinambungan, terutama dalam upaya mewujudkan peningkatan kesejahteraan secara berkeadilan dan meningkatkan daya saing guna memantapkan diri menghadapi era otonomi daerah dan desentralisasi pemerintahan daerah (Rakhmat, 2005).

Pelayanan publik yang baik menjadi isu kebijakan yang strategis karena pelayanan publik sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan kepada pemerintah. Suatu fenomena yang sekaligus menjadi masalah utama yaitu belum optimalnya kinerja aparatur pemda dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yang ditunjukkan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemda selama ini. Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali (Enceng, 2008).

Pemerintah Kabupaten Badung sebagai bagian dari Pemerintah Republik Indonesia tentunya tidak terlepas dari upaya reformasi administrasi publik dengan tujuan mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Karena itulah perlu diciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah Kabupaten Badung membuat kebijakan perijinan yang bersifat “satu pintu”, dengan membentuk Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung. Unit ini merupakan sarana pelayanan umum yang berbentuk kantor bersama yang memberikan beberapa jenis pelayanan umum kepada masyarakat, yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Unit ini memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perijinan dan non ijin atau rekomendasi. Pelayanan administratif yang dimaksud adalah pelayanan administratif yang mendukung tumbuh kembangnya sektor usaha. Ijin usaha

dimaksudkan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Penggolongan usaha ini berdasarkan permodalan yang dimiliki suatu usaha, dimana untuk usaha mikro atau kecil dengan modal yang dimiliki sampai Rp. 50.000.000,-. Sedangkan untuk usaha menengah dengan modal yang dimiliki sampai Rp. 500.000.000,-. Jenis ijin yang harus dimiliki adalah Surat Ijin Usaha Perdagangan kecil.

**Tabel 1**  
**Jumlah permohonan Surat Ijin Perdagangan Kecil untuk**  
**Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Badan Pelayanan**  
**Perijinan Terpadu Kabupaten Badung tahun 2013**

No	Kategori Usaha	Jumlah
1	Usaha Mikro Kecil	60
2	Usaha Menengah	607
	Jumlah	667

Sumber : BPPT Kabupaten Badung

Menurut Tjiptono (2006) hubungan kualitas pelayanan sangat erat dengan kepuasan masyarakat. Faktor yang menentukan salah satu diantaranya adalah yang berfokus pada lima dimensi kualitas tentang pelayanan masyarakat yaitu:

1) Bukti fisik meliputi penataan ruangan, penampilan kebersihan, kerapian petugas, dan sarana prasarana yang dipergunakan seperti kelengkapan peralatan komunikasi (Assegaff, 2009). Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh bukti fisik. Bukti fisik yang baik dalam pelayanan ditawarkan kepada masyarakat, baik pula kualitas pelayanan, yang berpengaruh pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Bukti fisik mempengaruhi kepuasan konsumen seperti hasil penelitian (Jonathan, 2005), (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

- 2) Daya tanggap merupakan keinginan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap yang meliputi : kesediaan petugas dalam pelayanan, kelancaran komunikasi, pemberian solusi atas keluhan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel daya tanggap. Semakin tanggap petugas dalam melayani masyarakat, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat meningkat. Daya tanggap mempengaruhi kepuasan konsumen seperti pada hasil penelitian (Jonathan, 2005), (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).
- 3) Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dari petugas yang meliputi Kepastian jadwal pelayanan, kejelasan informasi oleh petugas dan kecepatan proses pelayanan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel keandalan. Semakin dapat diandalkan suatu instansi, termasuk petugasnya, mempengaruhi kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan konsumen. Keandalan mempengaruhi kepuasan konsumen seperti pada penelitian (Jonathan, 2005), (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).
- 4) Jaminan meliputi Keramahan petugas, kemampuan petugas pelayanan, dan tanggung jawab dari petugas, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh variabel jaminan. Semakin ramah, sopan dan berpengetahuan petugasnya, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kemudian mempengaruhi kepuasan masyarakat. Jaminan mempengaruhi kepuasan konsumen seperti pada penelitian (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

5) Empati meliputi Perhatian petugas, keadilan perlakuan dalam pelayanan, serta Keamanan dan kenyamanan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel empati. Semakin peduli petugas terhadap masyarakat, mempengaruhi kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasannya. Empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen seperti pada penelitian (Jonathan, 2005), (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Kontrol publik dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah sangatlah penting. Karena tinggi rendahnya kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat berdampak langsung terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Kontrol publik ini dapat dilakukan dengan melakukan penilaian oleh masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterimanya dari pemerintah (Sibanda, 2012).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik dalam pengurusan izin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung ?
- 2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Badung ?

Dari rumusan permasalahan yang diangkat maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui apakah variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik dalam pengurusan izin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Badung.

Dalam penelitian ini diharapkan manfaatnya dapat berupa :

- 1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk menerapkan konsep-konsep teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan serta meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan melalui berbagai temuan di lapangan yang sebelumnya belum terungkap khususnya tentang pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu faktor penentu kepuasan masyarakat yang secara tidak langsung sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah.

- 2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung kepada Pemerintah Kabupaten Badung khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Manfaat yang lebih luas lagi adalah terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*) untuk mendorong peningkatan pertumbuhan perekonomian yang berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

## **KAJIAN PUSTAKA**

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, menurut Sinambela (2006) pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas secara strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meeting the needs of customers*).

Menurut Karl Marx, pembangunan sebaiknya dengan pendekatan "dialektika historikal" yaitu memandang proses pembangunan sebagai suatu gambar bergerak (*moving picture*) mengamati fenomena sosial dengan cara mengkaji "tempat" dan "proses" perubahannya. Sejarah bergerak dari satu tahap ke tahap yang lain. Bagi Marx, tingkat pendapatan per kapita yang tinggi dalam lingkungan ekonomi suatu prakondisi bagi masa depan dalam menciptakan kesejahteraan. Dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik yang baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat, dengan demikian akan timbul keinginan untuk berinvestasi dalam bidang usaha yang berpengaruh langsung terhadap pendapatan masyarakat itu sendiri, dan dalam pemenuhan legalitas usaha pengurusan ijin adalah salah satu jalan untuk menunjukkan loyalitas masyarakat dengan jalan membayar pajak yang nantinya berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah.

**Penelitian sebelumnya**

Islam (2012) yang meneliti tentang pelayanan administrasi sipil di Amerika menemukan terdapat hubungan linear antara kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan pertumbuhan ekonomi di Amerika. Kualitas pelayanan publik yang efisien secara internal akan memperkecil atau menghemat anggaran yang harus dialokasikan untuk pelayanan publik. Pelayanan yang efisien akan sangat penting bagi mobilitas ekonomi dari masyarakat. Pelayanan yang dimaksud adalah layanan sipil yang bersifat administratif.

Siddiqui (2012) telah melakukan penelitian pada pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Brunei Darussalam. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan publik yang maksimal dan inovatif akan menimbulkan citra baik bagi negara ini. Selain pencitraan juga akan mempercepat laju pertumbuhan ekonomi masyarakat. Hal ini terjadi karena layanan publik yang maksimal akan mempermudah dan mempercepat pemenuhan kebutuhan akan layanan administratif. Bila pemenuhan kebutuhan dapat dilakukan secara maksimal maka secara ekonomi dapat dinyatakan kesejahteraan masyarakat akan dapat juga terpenuhi.

Sri Suwitri (2004) meneliti tentang Pelayanan Publik dan Kebijakan Otonomi Daerah di Indonesia hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan publik yang prima kepada masyarakat global tanpa diskriminasi merupakan tanggung jawab organisasi publik. Organisasi publik harus profesionalisme layaknya organisasibisnis. Efisiensi, efektivitas, murah, cepat, dan berkualitas dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama organisasi publik.

Berdasarkan pokok permasalahan, tujuan penelitian, dan tinjauan pustaka maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati penentu kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Badung dengan ruang lingkup Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Alasan yang mendasari pemilihan lokasi ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin usaha dengan terbentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu satu pintu.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini yaitu : data kuantitatif adalah data yang mempunyai satuan hitung, yaitu : data yang berupa angka-angka persepsi responden tentang kualitas pelayanan publik. Contoh : besaran biaya dalam pengurusan ijin usaha. Dan data kualitatif adalah data-data yang berupa keterangan-keterangan yang tidak mempunyai satuan hitung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan yang mendukung penelitian. Contoh : data yang tidak berupa angka-angka, melainkan berupa gambaran, keterangan atau kategori, yaitu persepsi kondisi pelayanan publik di BPPT Kabupaten Badung.

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang meliputi variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati, dan data

sekunder diperoleh dari Badung Dalam Angka serta dari kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung.

### **Variabel Penelitian**

Variabel dalam Penelitian ini meliputi Bukti fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, dan Empati. Semua variabel tersebut merupakan variabel laten, yaitu variabel yang dibentuk oleh variabel terukur atau indikator. Variabel laten ini disebut juga dengan istilah konstruk (*construct*) yang artinya harus dibangun (dibentuk) dulu karena besarnya belum dapat diukur secara langsung. Untuk membentuk konstruk-konstruk tersebut dibutuhkan kuesioner yang biasanya banyak berisi item-item yang dijadikan sebagai pertanyaan - pertanyaan. Kumpulan dari beberapa item pertanyaan inilah membentuk suatu konstruk.

#### 1) Variabel eksogen (*independent variabel*)

Variabel eksogen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2012). Yang termasuk variabel eksogen dalam penelitian ini adalah : bukti fisik (X1), daya tanggap (X2), keandalan (X3), jaminan (X4) dan empati (X5).

#### 2) Variabel endogen (*dependent variabel*)

Variabel endogen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel eksogen. Yang termasuk variabel terikat dalam penelitian ini adalah : kualitas pelayanan publik (Y).

### **Populasi, sampel dan metode penentuan sampel**

Populasi dalam penelitian ini dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dibidang perijinan usaha untuk usaha mikro kecil dan menengah

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, jumlah populasinya sebesar 667 perusahaan. Sampelnya ditentukan berdasarkan pendekatan Slovin.

Hasil perhitungan sampel menunjukkan nilai 87 yang berarti sampel diambil sebanyak 87 orang responden. Karena jumlah sampel minimal, dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Pada metode ini jumlah sampel yang diambil proporsional dengan jumlah anggota populasi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari :

- 1) Observasi adalah melakukan pengamatan terhadap gejala atau fenomena yang diteliti yaitu data-data tentang pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung.
- 2) Wawancara Mendalam  
Wawancara mendalam (*indepth interview*) dilakukan kepada responden agar memperoleh informasi yang lebih terperinci atau alasan yang sebenarnya dari responden dalam mengambil suatu keputusan yang terkait dengan data pendukung seperti kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin usaha oleh responden pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung.
- 3) Kuesioner yaitu rangkaian pertanyaan untuk pengumpulan tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, sesuai dengan skala penilaian (sangat

baik = 4, baik = 3, kurang baik = 2, dan tidak baik = 1). Responden diminta untuk memberikan tanggapan atas kinerja pelayanan publik pada BPPT Kabupaten Badung melalui kuisioner yang berisi dengan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan kualitas layanan yang diberikan. Sedangkan yang dimaksud dengan responden dalam hal ini adalah pencari ijin usaha perdagangan kecil.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Uji validitas instrumen**

Untuk dapat menguji validitas instrumen penelitian, maka terlebih dahulu diambil sejumlah sampel dan populasi penelitian untuk diuji cobakan dengan instrumen penelitian. Jumlah anggota sampel yang digunakan adalah 100 orang. Setelah itu, data yang diperoleh ditabulasikan untuk kemudian dilakukan pengujian validitas konstruksi menggunakan analisis faktor yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dalam suatu faktor dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas, maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat. Sebaliknya, apabila salah satu dan nilai  $r$  bernilai negatif dan lebih kecil dan 0,3, maka instrumen ataupun faktor tersebut harus dihilangkan atau diperbaiki.

Berdasarkan hasil perhitungan seluruh instrumen untuk mengukur faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pengurusan ijin usaha yang dilakukan pada BPPT Kabupaten Badung, diperoleh hasil seperti terlihat pada Tabel berikut :

**Tabel 2**  
**Rekapitulasi Uji Validitas**

Variabel	Simbol	Indikator	Corelation	Sig	Keterangan
Bukti fisik (X1)	X1 1	Penataan ruangan	0,848	0,000	Valid
	X1 2	Penampilan petugas	0,746	0,000	Valid
	X1 3	Sarana Prasarana	0,837	0,000	Valid
Daya tanggap (X2)	X2 1	Kesediaan petugas	0,852	0,000	Valid
	X2 2	Kelancaran komunikasi	0,820	0,000	Valid
	X2 3	Pemberian solusi	0,838	0,000	Valid
Keandalan (X3)	X3 1	Kepastian jadwal	0,843	0,000	Valid
	X3 2	Kejelasan informasi	0,844	0,000	Valid
	X3 3	Kecepatan proses	0,838	0,000	Valid
Jaminan (X4)	X4 1	Keramahan petugas	0,848	0,000	Valid
	X4 2	Kemampuan petugas	0,840	0,000	Valid
	X4 3	Tanggung jawab	0,883	0,000	Valid
Empati (X5)	X5 1	Perhatian petugas	0,829	0,000	Valid
	X5 2	Keadilan perlakuan	0,858	0,000	Valid
	X5 3	Keamanan dan kenyamanan	0,852	0,000	Valid

Sumber : Data diolah

Padatabel diperoleh gambaran bahwa secara umum variabel yang digunakan dapat dikatakan memiliki validitas yang cukup baik sebagai instrumen pengukur kualitas layanan karenabernilai positif dan lebih besar dari nilai kritis 0,3(Sugiyono,1999).

### **Uji Reliabilitas instrumen**

Menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach's* yang diperoleh melalui pengujian menggunakan SPSS. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui unidimensionalitas setiap butir pertanyaan terhadap variabel laten yang diteliti (dalam hal ini yaitu kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik sebesar 0,737, daya tanggap sebesar 0,786, keandalan sebesar 0,793, jaminan sebesar 0,817 dan empati sebesar 0,801). Berdasarkan analisis dari

kelima variabel didapat nilai *Alpha Cronbach's* sudah lebih besar dari 0,6 maka data dinyatakan reliabel.

### Deskripsi Data Hasil Penelitian

Analisis deskripsi variabel bertujuan untuk membuat analisis terhadap jawaban tiap-tiap instrumen dengan menggunakan skor rata-rata sehingga dapat diketahui posisi kinerja tiap-tiap instrumen yang membentuk dimensinya. Pada akhirnya nilai total yang diperoleh dan penjumlahan rata-rata skor tiap-tiap instrumen akan membentuk skor penilaian bagi tiap-tiap dimensi seperti pada tabel berikut :

**Tabel 3**  
**Hasil Loading Faktor dan Communalities**

Faktor	Simbol	Indikator	Loading Faktor	Communalities
Bukti fisik (X1)	X1 1	Penataan ruangan	0,824	0,679
	X1 2	Penampilan petugas	0,756	0,572
	X1 3	Sarana Prasarana	0,854	0,729
Daya tanggap (X2)	X2 1	Kesediaan petugas	0,860	0,740
	X2 2	Kelancaran komunikasi	0,814	0,662
	X2 3	Pemberian solusi	0,836	0,699
Keandalan (X3)	X3 1	Kepastian jadwal	0,836	0,699
	X3 2	Kejelasan informasi	0,842	0,708
	X3 3	Kecepatan proses	0,847	0,717
Jaminan (X4)	X4 1	Keramahan petugas	0,846	0,715
	X4 2	Kemampuan petugas	0,832	0,692
	X4 3	Tanggung jawab	0,894	0,799
Empati (X5)	X5 1	Perhatian petugas	0,822	0,676
	X5 2	Keadilan perlakuan	0,860	0,739
	X5 3	Keamanan dan kenyamanan	0,856	0,733

Sumber : Data diolah

Pada Tabel 3 indikator tanggung jawab petugas mempunyai nilai *communalities* tertinggi yaitu 0,799 dan juga nilai koefisien (*loading faktor*) tertinggi yaitu sebesar 0,894, ini berarti 89,4 persen varian variabel

menentukan faktor yang terbentuk. Ini berarti bahwa suatu sikap bertanggung jawab atas tugas pokok dan fungsi dari pemberi layanan yang bisa dipercaya oleh masyarakat dalam membantu masyarakat pencari ijin khususnya untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sangat diperlukan dalam membentuk kualitas pelayanan publik yang baik sehingga mempengaruhi keinginan masyarakat untuk berinvestasi dalam usaha yang berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

### **Analisis Faktor**

Dalam penelitian ini analisis faktor digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Analisis faktor yang digunakan adalah jenis *Confirmatory Factor Analysis* karena kita ingin mengkonfirmasi validitas variabel yang membentuk faktor yang sudah jelas kelompoknya sesuai dengan teori. Variabel tersebut adalah Bukti fisik, Daya tanggap, Keandalan, Jaminan dan empati.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Signifikansi Indikator/Variabel**

Uji ini digunakan untuk menguji apakah sejumlah variabel yang digunakan dalam penelitian dapat digunakan sebagai dasar dalam analisis faktor atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai KMO (*Keyser Meyer Olkin*), apabila nilai KMO di atas 0,5 maka analisis faktor dapat dilanjutkan. Selain itu kita juga harus melihat nilai MSA tiap faktor. Analisis faktor

dapat dilanjutkan ke analisis berikutnya karena nilai  $MSA$  semua faktor diatas 0,5.

Hasil perhitungan analisis faktor dapat diketahui nilai  $KMO$  untuk variabel bukti fisik (X1) sebesar 0,665, untuk variabel daya tanggap (X2) sebesar 0,698, untuk variabel keandalan (X3) sebesar 0,709, untuk variabel jaminan (X4) sebesar 0,697, untuk variabel empati (X5) sebesar 0,706. Nilai  $KMO$  yang diperoleh tersebut membuktikan bahwa analisis faktor dianggap sesuai, atau analisis faktor dapat dilanjutkan pada proses berikutnya. Selain dengan  $KMO$ , pengujian signifikansi juga dilakukan dengan melihat nilai *Bartlett Test of Sphericity* untuk variabel bukti fisik (X1) sebesar 68,299 dengan signifikansi 0,000, untuk variabel daya tanggap (X2) sebesar 84,774 dengan signifikansi 0,000, untuk variabel keandalan (X3) sebesar 87,463 dengan signifikansi 0,000, untuk variabel jaminan (X4) sebesar 106,830 dengan signifikansi 0,000, untuk variabel empati (X5) sebesar 92,749 dengan signifikansi 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa sejumlah variabel yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, dianggap sesuai serta dapat dikelompokkan dalam analisis faktor.

### **Ekstraksi Faktor**

Ekstraksi faktor merupakan teknik yang digunakan untuk mengetahui faktor - faktor yang terbentuk berdasarkan pada nilai variansi total (*eigenvalue*/nilai *eigen*) lebih besar atau sama dengan satu (1), artinya hanya

faktor yang memiliki nilai variansi total lebih besar atau sama dengan satu (1) yang perlu diperhitungkan.

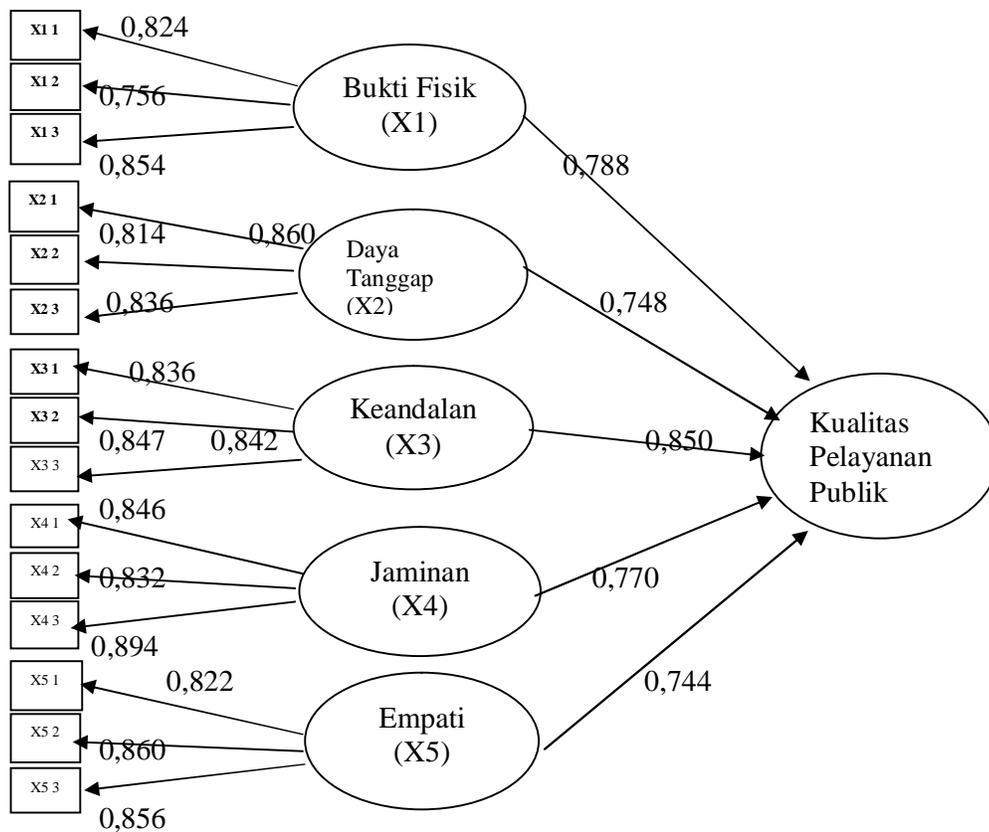
Berdasarkan hasil ekstraksi faktor sebagaimana menunjukkan bahwa jumlah faktor yang digunakan untuk mengelompokkan sejumlah variabel dalam penelitian ini sebanyak 5 faktor, yang memiliki nilai eigen lebih besar dari 1 yaitu :

- 1) Faktor Bukti Fisik dengan nilai eigen 1,980 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 66,009 persen, yang terdiri dari indikator :
  - (1) Penataan ruangan dengan loading faktor 0.824, ini berarti 82,4 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
  - (2) Penampilan petugas dengan loading faktor 0.756, ini berarti 75,6 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
  - (3) Sarana prasarana dengan loading faktor 0.854 ini berarti 85,4 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
- 2) Faktor Daya Tanggap dengan nilai eigen 2,102 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 70,060 persen, yang terdiri dari indikator :
  - (1) Ketersediaan petugas dengan loading faktor 0.860, ini berarti 86 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
  - (2) Kelancaran komunikasi dengan loading faktor 0.814, ini berarti 81,4 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
  - (3) Pemberian solusi dengan loading faktor 0.836, ini berarti 83,6 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.

- 3) Faktor keandalan dengan nilai eigen 2,125 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 70,829 persen, yang terdiri dari indikator :
- (1) Kepastian jadwal dengan loading faktor 0.836, ini berarti 83,6 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
  - (2) Kejelasan informasi dengan loading faktor 0.842, ini berarti 84,2 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
  - (3) Kecepatan proses dengan loading faktor 0.847, ini berarti 84,7 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
- 4) Faktor Jaminan dengan nilai eigen 2,205 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 73,506 persen, yang terdiri dari indikator :
- (1) Keramahan petugas dengan loading faktor 0.846, ini berarti 84,6 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
  - (2) Kemampuan petugas dengan loading faktor 0.832, ini berarti 83,2 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
  - (3) Tanggung jawab petugas dengan loading faktor 0.894, ini berarti 89,4 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
- 5) Faktor Empati dengan nilai eigen 2,148 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 71,599 persen, yang terdiri dari indikator :
- (4) Perhatian petugas dengan loading faktor 0.822, ini berarti 82,2 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.
  - (5) Keadilan perlakuan dengan loading faktor 0.860, ini berarti 86 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.

(6) Keamanan dan kenyamanan dengan loading faktor 0.856, ini berarti 85,6 persen varian variabel menentukan faktor yang terbentuk.

Dengan demikian kelima faktor yang terdiri dari limabelas variabel yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel sebesar 60,984 persen,selebihnya 39,016 persen dipengaruhi oleh faktor lainyang tidak termasuk ke dalam 15 variabel yang diteliti.Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung,lebih jelasnya dapat dilihat padaGambar berikut :



**Gambar. 1**  
**Variabel dan Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik**

Berdasarkan Gambar 1 variabel yang paling dominan dipertimbangkan diantara kelimabelasvariabel tersebut adalah variabel tanggung jawab petugaskarena memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 0,894. Ini berarti bahwa suatu sikap bertanggung jawab atas tugas pokok dan fungsi dari pemberi layanan yang bisa dipercaya oleh masyarakat di dalam membantu masyarakat pencari ijin khususnya untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sangat diperlukan dalam membentuk kualitas pelayanan publik yang baik sehingga mempengaruhi keinginan masyarakat untuk berinvestasi dalam usaha yang berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya :

- 1) Faktor individu yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin profesional dan memiliki komitmen untuk melayani dari petugas sebuah instansi pelayanan akan menjadikannya loyal dan disiplin terhadap tugas (tupoksi) yang diberikan. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam suatu instansi pemerintah tentu semakin besar kemungkinan instansi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- 2) Faktor sistem yang digunakan untuk menunjukkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Semakin sederhana dalam arti tatacara pelayanan yang tidak berbelit – belit, jelas (*transfaran*) dalam arti mekanisme dan prosedur pelayanan pasti, simpel (efisien)

dalam arti perpaduan antara persyaratan dengan produk produk pelayanan yang berkaitan , serta cepat dalam arti cepat menanggapi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

Strategisnya faktor sumber daya manusia dan sistem yang digunakan dalam sebuah instansi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, yang berdampak pada peningkatan pendapatan daerah dari sektor perijinan yang harus dipenuhi, dengan melihat perkembangan pencarian ijin bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, ini menandakan bahwa pelayanan public sudah semakin baik, sehingga semakin banyak usaha yang ada, dan kesadarannya untuk melegalkan usahanya dengan melengkapi persyaratan perijinan yang berarti semakin tinggi kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Dari enerimaan pajak tersebut secara langsung akan mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Badung.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu di Kabupaten Badung dapat diambil simpulan sebagai berikut yaitu :

- 1) Dari kelima faktor yang terdiri dari limabelas variabel memiliki nilai total *eigen/eigenvalue* lebih dari 1, yaitu : faktor Bukti fisik, faktor daya tanggap, faktor keandalan, faktor jaminan, dan faktor empati yang dijelaskan sebesar

60,984persen, selebihnya 39, 016persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam 15 variabel yang diteliti. Ini berarti kelima belas variabel tersebut sebagai penentu terhadap kualitas pelayanan publik, yang akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari kelimabelas variabel tersebut variabel tanggung jawab petugasyaitu variabel yang paling berpengaruh karena memiliki nilai koefisien (*factor Loading*) tertinggi sebesar 0,894, ini berarti suatu sikap bertanggung jawab atas tugas pokok dan fungsi dari pemberi layanan yang bisa dipercaya oleh masyarakat pencari ijin khususnya untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah sangat diperlukan dalam membentuk kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung

- 2) Faktor lain yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya :
  - (1) Faktor individu yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin *professional* dan memiliki komitmen untuk melayani dari petugas sebuah instansi pelayanan akan menjadikannya loyal dan disiplin terhadap tugas (tupoksi) yang diberikan. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam suatu instansi pemerintah tentu semakin besar kemungkinan instansi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
  - (2) Faktor sistem yang digunakan untuk menunjukkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Semakin sederhana dalam arti tata cara pelayanan tidak berbelit-belit,jelas (*transfarans*) dalam arti

mekanisme dan prosedur pelayanan pasti, simple (*efisien*) dalam arti perpaduan Antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, serta cepat dalam arti cepat menanggapi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

Faktor sumber daya manusia dan sistem yang digunakan, dalam sebuah instansi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, sehingga mempengaruhi keinginan masyarakat untuk berinvestasi dalam usaha yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat itu sendiri, dalam pengurusan perijinan bagi pengusaha Mikro Kecil dan Menengah secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Badung. Dengan bertambahnya pendapatan daerah maka pemerintah dapat membangun *infrastruktur* yang dapat dinikmati oleh masyarakat yang selanjutnya dapat menghasilkan kesejahteraan.

### **Saran**

- 1) Faktor yang paling penting untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik adalah sumber daya manusia yang terdapat dalam suatu instansi pelayanan, maka hendaknya pemerintah terus memberikan pemahaman dan pendidikan tentang bagaimana pentingnya pelayanan publik.
- 2) Untuk memacu masyarakat mengurus perijinan perlu diadakan kerjasama antar instansi, Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) melalui media sehingga pemilik usaha terus meningkatkan kesadarannya dalam mengurus perijinan.

- 3) Untuk mengantisipasi usaha-usaha yang tidak berijin agar mengintensifkan tim monitoring yang beranggotakan instansi teknis terkait.

## REFERENSI

- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung. 2012. *Badung Dalam Angka 2012*. Denpasar: Arysta Jaya.
- Enceng, Liestyodono BI, Purwaningdyah MW. 2008. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Vol. 2 Juni 2008.
- Enwistle, Tom; Martin, Steve. 2005. From Competition To Collaboration In Public Service Delivery: A New Agenda For Research. *Public Administration* Vol. 83 No. 1. P: 233–242.
- Ferdinand, Agusty. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. edisi 3. Semarang : BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : BP Undip.
- Islam, Nazrul. 2012. Quality Of Civil Administration And Economic Growth: A Threshold Analysis. *The Journal of Developing Areas*. Volume 46 No. 2 Fall 2012. P: 315-352.
- Jonathan, Robin. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Th. IX. No. 2, Mei. Universitas 17 Agustus 1945. Samarinda.
- Lovelock Christoper, 1994, *Product Plus, How Product and service competitive Advantage*, New York : Graw Hill, Inc
- Rakhmat. 2005. Reformasi Administrasi Publik Menuju Pemerintahan Daerah yang Demokratis. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 1/No.1/2005.
- Sibanda, Modeni Mudzamba Michael. Monitoring Customer-Focused Quality Service Delivery In Local Government: Conceptual Issues And

- Perspectives For Consideration. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*. Volume 1, Issue 1, August 2012. P: 1-20.
- Sinambela, Lijan poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara,.
- Siddiqui, Shamim Ahmad. 2012. Development and Growth through Economic Diversification: Are there Solutions for Continued Challenges Faced by Brunei Darussalam?. *Journal of Economics and Behavioral Studies*. Vol. 4, No. 7, pp. 397-413, July 2012. P: 397-405.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, 2006. *Pemasaran jasa*. Malang: bayumedia
- Utomo, Sad Dian. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 15, Nomor 3 Sept—Des 2008. P: 161-167.