

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (BPPT) KABUPATEN BADUNG

I G. A. Ketut Wira Sutha¹, I N. Arya Thanaya², dan I W. Yansen²

Abstrak : Guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien maka Pemerintah Kabupaten Badung membentuk Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung sesuai Perda Nomor 4 Tahun 2013, tanggal 21 Maret 2013 yang mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 2013. Kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dari pelayanan yang diberikan BPPT Kabupaten Badung, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan evaluasi secara periodik terhadap kepuasan masyarakat tentang layanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPPT Kabupaten Badung serta untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat diantaranya *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang berisi dua puluh lima pertanyaan secara diskriptif mengenai fakta dan kenyataan tentang BPPT Kabupaten Badung terhadap sembilan puluh enam responden pengguna jasa layanan BPPT Kabupaten Badung. Sedangkan untuk membuat kesimpulan tentang populasi berdasarkan tingkah laku sampel digunakan analisis inferensial.

Hasil analisis diskriptif menyatakan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPPT Kabupaten Badung secara keseluruhan masuk ke dalam kategori "cukup puas" dengan nilai sebesar 66,98%, dimana faktor yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat tersebut adalah *Empathy* dengan koefisien 0,787 seperti ditunjukkan pada persamaan regresi $Y = 15,133 + 0,630X_1 + 0,463X_2 + 0,659X_3 + 0,602X_4 + 0,787X_5$. Hasil analisis inferensial menyatakan bahwa kelima dimensi tersebut berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Saran yang bisa diberikan dari penelitian ini adalah mengoptimalkan fasilitas pendukung dengan menyediakan sentra komunikasi berupa *call centre* sehingga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi serta menyampaikan kritik dan saran terhadap layanan yang dirasakan.

Kata Kunci : BPPT Kabupaten Badung, Kepuasan masyarakat, simultan, parsial, call centre

The ANALYSIS OF COMMUNITY'S SATISFACTION WITH THE SERVICE OF OFFICE FOR INTEGRATED PERMIT SERVICES OF BADUNG REGENCY

Abstract : In order to give a more efficient and effective public service, the Badung government formed a Board for Integrated Permit Services (BPPT) as stipulated by the Local Government Regulation Number 4 / 2013 on 21 March 2013 which started its service on 1 May 2013. They used community's satisfaction as a measure in order to give a good quality of services which is evaluated periodically.

This study purposeful to know the community's satisfaction level of BPPT services in order to know the effect of the five quality dimension of services which are tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Quisioner method were use to collect data, which are contain 25 questions descriptively about the fact and realization of BPPT services regarding to the ninety six customers. And inferential analysis method were use to get conclusion about population based on behavior.

The conclusion of descriptive analysis mention that the satisfaction level of community regarding to the overall of BPPT services is 66.98% value with category of "sufficiently satisfactory" where the most influential dimension of the community's satisfaction was Empathy with the coefficient of 0.787 as shown in the regression equation $Y = 15.133 + 0.630X_1 + 0.463X_2 + 0.659X_3 + 0.602X_4 + 0.787X_5$. The inferential analysis method mention that five dimension influence simultaneously dan partially to the community's satisfaction.

The suggestions that can be given from this study is to optimalyzed the supporting facilities with providing a centre of communication which is usually called "call centre", so easily for the community to get information and to propose critic and suggest regarding to the services.

Keywords : BPPT of Badung Regency, community's satisfaction, simultaneously, partially, call centre.

¹ Alumnus Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana Universitas Udayana

² Staf Pengajar Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana Universitas Udayana

PENDAHULUAN
Latar Belakang

Keberadaan Kabupaten Badung sebagai destinasi pariwisata dunia membawa dampak terhadap pesatnya pembangunan fasilitas penunjang pariwisata serta berkembangnya dunia usaha karena dianggap memiliki peluang bisnis yang lebih menjanjikan.

Menyiasati hal tersebut, diperlukan peran pemerintah daerah selaku pemegang kebijakan untuk mengatur dan mengawasi guna mewujudkan pembangunan yang teratur dan terarah serta usaha yang dijalankan memiliki legalitas sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik terkait hal diatas maka dibentuk Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung sesuai Perda No. 4 Tahun 2013 tanggal 21 Maret 2013 yang mulai beroperasi sejak tanggal 1 Mei 2013.

BPPT Kabupaten Badung melayani 123 jenis perijinan dan 127 jenis non perijinan. Dari sekian jenis yang dilayani ada 5 (lima) yang paling dominan diurus oleh masyarakat, seperti pada tabel berikut :

Tabel 1
Jumlah permohonan Perijinan / Non Perijinan Kabupaten Badung Per-September 2013

No	Jenis Permohonan	Jumlah
1	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	626
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	531
3	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	496
4	Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Izin Undang – Undang Gangguan / Hinder Ordonantie (HO)	340
5	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	299
Jumlah		2.292

Sumber : BPPT Kabupten Badung, 2013

Penelitian tentang kepuasan masyarakat merupakan elemen penting sebagai evaluasi sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif dan lebih efisien. Evaluasi kualitas jasa pelayanan dilakukan terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat seperti : *Tangible* (bukti fisik / nyata), *Reliability* (keandalan / dapat dipercaya), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (kesungguhan) (Tjiptono dan Diana, 2003 : 27).

Dari latar belakang permasalahan tersebut, sangat diperlukan suatu penelitian yang dapat menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan dari analisis tersebut dapat dicari berbagai terobosan untuk perbaikan dan penyempurnaan sehingga dapat mewujudkan BPPT Kabupaten Badung yang transparan dan akuntabel.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPPT Kabupaten Badung?.
2. Apakah faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan secara simultan?
3. Apakah faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan secara parsial?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPPT Kabupaten Badung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Dari pengertian diatas maka kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai persepsi masyarakat terhadap jasa pelayanan yang diterimanya, dan menurut Zeithaml dan Bitner, 2003 (dalam Jasfar, 2012) kepuasan

masyarakat (*customer's satisfaction*) merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap jasa pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Giese dan Cote (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011 : 292) bahwa kepuasan masyarakat merupakan respon emosional / kognitif terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atas jasa.

Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus – menerus sehingga kualitas dapat diperbaharui setiap saat agar masyarakat tetap puas. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono dan Diana, 2003 : 27) mengemukakan dimensi dari mutu pelayanan jasa yang dapat dijadikan indikator untuk mengevaluasi pelayanan dan apabila dikaitkan dengan upaya pengembangan pelayanan yang berkualitas dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap BPPT Kabupaten Badung, secara ringkas komponen karakteristik itu adalah :

1. *Tangible* (pelayanan yang bersifat nyata / fisik)

Proses pelayanan yang dilaksanakan oleh BPPT Kabupaten Badung terhadap masyarakat harus tampak atau secara fisik dapat terlihat jelas mengenai mekanisme kerja, berbagai fasilitas yang digunakan, peralatan, kinerja personil, termasuk saluran-saluran komunikasi yang dipakai dalam pelaksanaan tersebut, sehingga masyarakat dapat mengetahui dan melihat dengan jelas bahkan dapat memberikan penilaian terhadap proses pelayanan yang dilaksanakan oleh BPPT Kabupaten Badung.

2. *Reliability* (dapat dipercaya / handal)

BPPT Kabupaten Badung harus mampu memenuhi atau melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat, baik menyangkut ketepatan waktu layanan, kepastian biaya dan sebagainya, sehingga masyarakat dapat merasakan bahwa pelayanan BPPT Kabupaten Badung memang benar bisa dipercaya.

3. *Responsiveness* (bersikap tanggap)

Mencakup bagaimana tanggapan BPPT Kabupaten Badung atas keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang tidak atau kurang memuaskan, tindakan BPPT Kabupaten Badung terhadap keluhan-keluhan masyarakat tersebut, bagaimana bantuan para petugas terhadap masyarakat yang menyampaikan keluhan, sikap dan tanggapan petugas BPPT Kabupaten Badung ketika

masyarakat menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan, serta upaya BPPT Kabupaten Badung dalam menanggapi berbagai keluhan atau saran-saran yang disampaikan masyarakat.

4. *Assurance* (jaminan pelayanan)

Mencakup kecakapan petugas BPPT Kabupaten Badung dalam memberikan tugas pelayanan, keramahan para petugas dalam memberi pelayanan, kredibilitas BPPT Kabupaten Badung dalam memberi pelayanan, jaminan keamanan atas pelayanan yang diberikan BPPT Kabupaten Badung, serta tingkat kepercayaan pelayanan yang diberikan BPPT Kabupaten Badung terhadap masyarakat.

5. *Empathy* (kesungguhan)

Mencakup akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, mekanisme komunikasi BPPT Kabupaten Badung dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan, usaha untuk memahami dan memenuhi keinginan dan harapan masyarakat, serta perhatian BPPT Kabupaten Badung terhadap masyarakat secara personal.

Mengacu dari Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai penyelenggara pelayanan publik maka BPPT Kabupaten Badung harus mampu memberikan pelayanan dengan azas :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Zeithaml, et al (1990) (dalam Putra, 2011 : 18) mengemukakan bahwa harapan masyarakat sebagai konsumen merupakan keyakinan masyarakat sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Harapan ini terbentuk dari pengalamannya mengkonsumsi jasa pada waktu lalu, informasi dari teman, keluarga, dan lain-lain (*word of mouth*) serta bisa juga dari kebutuhan individunya (*personal needs*) sehingga untuk

menentukan kualitas suatu produk baik atau tidak, dapat diukur dari kepuasan masyarakat, seperti yang tampak pada gambar berikut ini :



Gambar 1
Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Masyarakat

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis deskriptif untuk mengolah data primer yang diperoleh dari sampel penelitian. Ciri yang paling mendasar dalam pendekatan deskriptif adalah mengumpulkan data dengan teknik wawancara menggunakan kuisioner.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan data, dilakukan dengan menggali informasi dari karyawan BPPT Kabupaten Badung yang berlokasi di Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung Mangupraja Mandala. Selanjutnya penelitian dilakukan melalui wawancara untuk pengisian kuisioner terhadap masyarakat yang telah menggunakan jasa layanan BPPT Kabupaten Badung.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer
Data Primer adalah data yang langsung diperoleh dari BPPT Kabupaten Badung dan untuk pertama kalinya dicatat dan diamati melalui penyebaran kuisioner. Data primer yang digunakan dalam

penelitian ini adalah jawaban dari responden yang diberikan bobot nilai pada setiap poin jawaban.

2. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak lain seperti sejarah kelembagaan dan jumlah permohonan.

Variabel Penelitian

Variabel – variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk variabel terikat (dependen) adalah kepuasan masyarakat (Y)
2. Untuk variabel bebas (independen) adalah *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄) dan *Empathy* (X₅)

Sampel

Dalam hal ini sampelnya adalah masyarakat pengguna jasa layanan BPPT Kabupaten Badung. Populasi adalah sebanyak 2.292 seperti dalam tabel diatas. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Stratified Random Sampling* disebabkan karena masyarakat pengguna jasa layanan yang menjadi populasi terbagi dalam strata / kelompok. Kemudian digunakan teknik *Simple Random Sampling* sehingga populasi dari tiap kelompok memiliki peluang yang sama secara proporsional. Jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Karnadi, 2008) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :
 n = sampel
 N = populasi = 2.292
 E = prosentase kesalahan pengambilan sampel
 0,10

Sehingga diperoleh sample sebanyak = 96. Jumlah sampel dari masing – masing kelompok ditentukan dengan rumus :

$$fi = \frac{Ni}{N} = \frac{626}{2292} = 0,27$$

Jadi jumlah sampel dari kelompok 1 adalah sebanyak = 0,27 x 96 = 26 responden. Sehingga dengan cara yang sama didapat jumlah sampel dari masing – masing kelompok adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Jumlah Sampel Penelitian

NO	Jenis Permohonan	Jumlah Responden
1	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	26
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	22
3	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	21
4	Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Hinder Ordonantie (HO)	14
5	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	13
Jumlah Sampel		96

Pengujian Persyaratan Analisis

1. Pengujian Validitas

Validitas menunjukkan tingkat keterandalan alat ukur (Riduwan dalam Arikunto, 2010), ditentukan dari :

Jika t hitung $>$ t tabel berarti valid

Jika t hitung $<$ t tabel berarti tidak valid

2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan derajat ketelitian / ketepatan (Riduwan, 2010), ditentukan dari :

Jika r hitung $>$ r tabel berarti reliabel

Jika r hitung $<$ r tabel berarti tidak reliabel

Untuk mendapat t hitung dan r hitung dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* Versi 17.0 for Windows.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif untuk mengetahui pengaruh dari masing – masing variabel independen terhadap kepuasan masyarakat selaku variabel dependen. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* Versi 17.0 for Windows, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan model persamaan regresinya adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$.

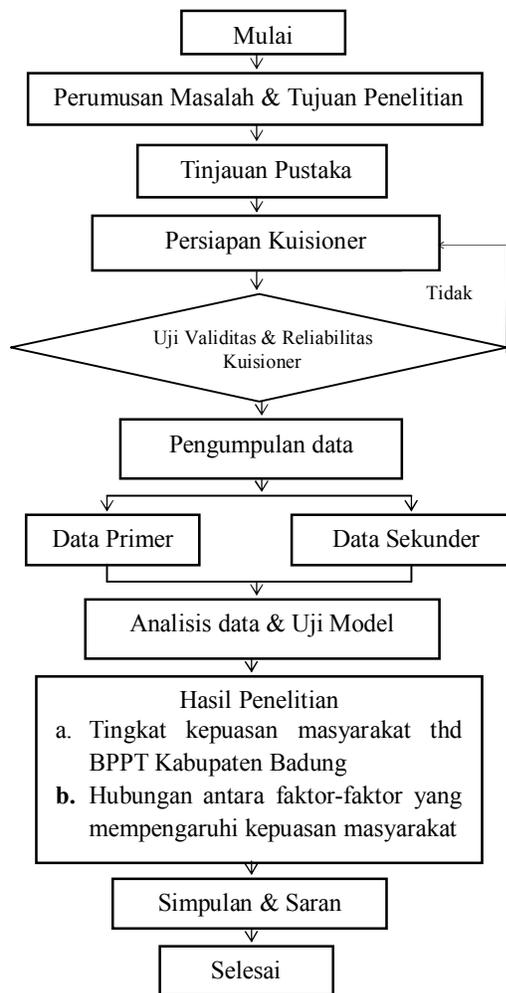
Uji Model

Uji statistik terhadap hasil pengolahan data yaitu uji F dan uji t. Uji F dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, dimana jika F hitung lebih besar dari F tabel berarti variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Sementara itu uji t dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara parsial dari variabel independen terhadap variabel

dependen, dimana jika t hitung lebih besar dari t tabel maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Untuk menguji keterandalan koefisien persamaan regresi linier berganda dilakukan uji asumsi klasik meliputi pengujian normalitas data, ada tidaknya multikolinearitas serta ada tidaknya heterokedastisitas.

Secara sistematis kerangka penelitian dijelaskan pada Gambar berikut:



Gambar 2
Kerangka Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan wawancara terhadap masyarakat pengguna jasa layanan BPPT Kabupaten Badung sebanyak 96 responden selama kurang

lebih 2 bulan dan sekaligus dilakukan pengisian kuisioner yang berisikan 25 pertanyaan yang sebelumnya terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 25 item pertanyaan tersebut.

Pengertian valid adalah bahwa kuisioner efektif dapat digunakan sebagai alat pengumpul data untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian dan pengertian reliabel adalah bahwa alat ukur yang digunakan dapat diandalkan, karena dalam situasi yang berbeda kuisioner penelitian tidak menimbulkan persepsi yang jauh berbeda.

Efektifitas didasarkan pada asumsi bahwa kuisioner penelitian mudah dimengerti dan mudah dijawab oleh para responden penelitian. Pengukuran validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. (Arikunto, 1995).

Pengertian reliabel adalah Berdasarkan taraf kepercayaan (*degree of freedom/df*) yang dipilih sebesar 95 persen dan alpha 5 persen dengan jumlah sampel penelitian untuk pengujian validitas adalah sebanyak 30 responden, didapat r tabel sebesar 0,361. Untuk mengetahui koefisien korelasi validitas pada setiap item kuisioner penelitian dilakukan penghitungan dengan menggunakan bantuan *software Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* Versi 17.0 for Windows dan program SPSS.

Hasil pengujian koefisien validitas untuk persepsi dan harapan dimana r hitung terendah adalah 0,653. Jika dibandingkan dengan r tabel ($0,653 > 0,361$) dengan demikian berarti valid. Dan hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian persepsi dan harapan layanan didapat r hitung terendah adalah 0,734. Jika dibandingkan dengan r tabel ($0,734 > 0,361$) dengan demikian berarti reliabel.

Tabel 3
Komposisi Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	21 - 30	29	30,21
2	31 - 40	35	36,46
3	41 - 50	31	32,29
4	≥ 51	1	1,04
Jumlah		96	100

Tabel 4
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	68	70,83
2	Perempuan	28	29,17
Jumlah		96	100

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat

Dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat dilakukan dengan membandingkan antara tingkat persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan dari pelayanan dimaksud. Setelah dilakukan pengolahan data diperoleh nilai persepsi dan harapan masyarakat dari masing – masing variabel sebagai berikut :

Tabel 5
Tingkat Kepuasan Masyarakat

Vaiabel	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Kepuasan Masyarakat (%)
Tangible	2.013	3.022	66,61
Reliability	1.165	1.715	67,93
Responsiveness	1.145	1.721	66,53
Assurance	1.745	2.587	67,45
Empathy	1.141	1.718	66,41
Rata - rata	1.441,8	2.152,6	66,98

Dari hasil analisis berdasarkan jawaban kuisioner dari 96 responden diperoleh tingkat kepuasan masyarakat sebesar 66,98% dengan predikat “cukup puas”.

Analisis Terhadap Hubungan Antara Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Sebagai langkah awal adalah mencari model persamaan regresi linier berganda. Dalam hal ini kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen yang disimbolkan Y terhadap variabel independen yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5). Analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan *software Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* Versi 17.0 for Windows dan hasil output sebagai berikut :

Tabel 6
Analisis Regresi Berganda X Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	15,133	1,558		9,715	,000
Tangible	,630	,087	,320	7,223	,000
Reliability	,463	,140	,137	3,310	,001
Responsiveness	,659	,167	,192	3,944	,000
Assurance	,602	,105	,243	5,755	,000
Empathy	,787	,158	,229	4,970	,000

Berdasarkan Tabel diatas didapat model persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = 15,133 + 0,630X_1 + 0,463X_2 + 0,659X_3 + 0,602X_4 + 0,787X_5$$

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Tabel 7
Hasil Uji F dan Tingkat Signifikan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13.296,140	5	2.659,228	239,092	,000 ^a
Residual	1000,998	90	11,122		
Total	14.297,138	95			

Dari tabel diatas didapat nilai F hitung = 239,092 dan F tabel untuk N(1) = 5 dan N(2) = 96 diperoleh 2,314. Ternyata F hit > F tab, berarti seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Tabel 8
Hasil Uji t dan Tingkat Signifikan

Variabel	t hit	t tabel	Signifikansi
Tangible	7,223	1,987	Signifikan
Reliability	3,310	1,987	Signifikan
Responsiveness	3,944	1,987	Signifikan
Assurance	5,755	1,987	Signifikan
Empathy	4,970	1,987	Signifikan

Dari tabel diatas didapat nilai t hitung dari masing – masing variabel independen lebih besar dari t tabel, dengan demikian berarti masing – masing variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap hasil survey yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPPT Kabupaten Badung secara keseluruhan masuk ke dalam kategori "cukup puas" dengan nilai sebesar 66,98%, dimana faktor yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat tersebut adalah *Empathy* yaitu sebesar 0,787 seperti ditunjukkan pada persamaan regresi $Y = 15,133 + 0,630X_1 + 0,463X_2 + 0,659X_3 + 0,602X_4 + 0,787X_5$.
2. Dari hasil uji F diperoleh F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 239,092 > 2,314. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh secara simultan / serentak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.
3. Dari hasil uji t diperoleh t hitung dari masing – masing variabel independen lebih besar dari t tabel yaitu (*Tangible* = 7,223 ; *Reliability* = 3,310 ; *Responsiveness* = 3,944 ; *Assurance* = 5,755 dan *Empathy* = 4,970) > 1,987. Hal tersebut menunjukkan bahwa masing – masing variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan maka perlu dilakukan perbaikan terhadap masing – masing dimensi kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan masyarakat paling rendah diantaranya :

1. Pada dimensi *Tangible*, BPPT Kabupaten Badung harus memperhatikan tempat parkir kendaraan yang lebih memadai serta petugas yang mengatur dan mengawasi agar tidak ada yang parkir sembarangan.
2. Pada dimensi *Reliability*, BPPT Kabupaten Badung harus mampu memberikan kepastian terhadap jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan bila terjadi perubahan jadwal maka petugas harus segera menginformasikan kepada pihak terkait.
3. Pada dimensi *Responsiveness*, BPPT Kabupaten Badung harus meningkatkan kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan melalui pelatihan – pelatihan, pemberian penghargaan khusus kepada petugas yang mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
4. Pada dimensi *Assurance*, BPPT Kabupaten Badung harus memperhatikan keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan dan sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa aman dan terhindar dari resiko ketika mendapatkan pelayanan.
5. Pada dimensi *Empathy*, BPPT Kabupaten Badung harus memperhatikan fasilitas pendukung dengan menyediakan sentra komunikasi berupa *call centre* dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi serta menyampaikan kritik dan saran terhadap layanan yang dirasakan.

DAFTAR PUSTAKA

Algifari. 2000. *Analisis Regresi, Teori, Kasus, dan Solusi*. BPFE. Yogyakarta

Anonim. 2008. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah*, Jakarta : Kementerian Dalam Negeri RI

Anonim. 2010. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Tesis, dan Desertasi Program Pasca Sarjana Universitas Udayana*. Denpasar : Universitas Udayana

Anonim. 2013. *Peraturan Bupati Badung Nomor 32 Tahun 2013 tentang Pedelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung*. Mangupura : Bupati Badung

Anonim. 2013. *Peraturan Bupati Badung Nomor 33 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung*. Mangupura : Bupati Badung

Anonim. 2013. *Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 4 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung*. Mangupura : Bupati Badung

Anonim. 2013. *Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung*. Mangupura : Tim Penilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung Tahun 2013

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta

Azwar, S. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Darmadi, H. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. CV. Alfabeta

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava MediaJaya, M. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kapal Roro di Nusa Penida (Tesis)*. Denpasar : Universitas Udayana

Nugroho, B. A. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta. Andi Offset

Nurchaya, I N. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali (tesis)*. Denpasar : Universitas Udayana

Nurchayanto. *Ebook Uji Instrumen Penelitian* halaman 9

Putra, D. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air*

- Minum (PDAM) Kabupaten Jemberana (Tesis). Denpasar : Universitas Udayana
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Santoso, S. 2001. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara
- Siregar, P. 2004. *Analisis Hubungan Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelayanan, dan Kepuasan Kerja Pegawai PT. Garuda Indonesia Airways (Persero)*. Tesis Magister. Program Pascasarjana Ilmu Administrasi. Universitas Indonesia Depok
- Sriyam, A. 2010. *Customer Satisfaction Towards Service Quality Of Front Office Staff at The Hotel*. Thailand : Shrinakharinwirot University
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan Ke-20. Bandung : CV Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta
- Sutopo dan Suryanto, A. 2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara - Republik Indonesia
- Tjiptono, Fandy dan Chandra G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta. CV. Adi Offset
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan : Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Cetakan ke – 3. PT. Raja Grafindo Persada
- Usman, H., dan Akbar, R.P.S. 2006. *Pengantar Statistika*. Edisi Kedua. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Vemberiana, S. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai Dengan Menggunakan Model Servqual (Tesis)*. Denpasar : Universitas Udayana
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga. PT. Raja Grafindo Persada
- Wijaya, T. 2012. *Cepat Menguasai SPSS 20 Untuk Olah dan Interpretasi Data*. Cahaya Atma Pustaka. Yogyakarta
- Wijono. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol 1. Universitas Erlangga Surabaya
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. The Free Press A Division of MacMillan, Inc. New York-Oxford-Sidney.