

**PENGARUH TINGKAT KINERJA APARAT PEMERINTAH
GUNA MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN
MASYARAKAT**

(Studi Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya



WISNU INDRAWAN
0510310143

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG
2011**

MOTTO

*“Hadapilah masa lalu tanpa penyesalan,,
Peganglah HARI INI dengan KEYAKINAN,,
Siapkan MASA DEPAN tanpa rasa takut...
Hwaiting n FIGHTING.. ♥ !!”*
(Err)

“I’m just Ordinary Human....”
(Wisnu)

*“Wes to le....dilakoni wae....dadi ora ne iku wes onok seng ngatur...dadi yo iku
dalanmu...lek ora dudu jodomu...”*
(Bapakku)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENINGKATAN KINERJA APARAT PEMERINTAH
GUNA MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN
MASYARAKAT (Studi pada Dinas Perindustrian dan
Perdagangan Kabupaten Tulungagung)**

Disusun Oleh : **Wisnu Indrawan**

NIM : **0510310143**

Fakultas : **Ilmu Administrasi**

Jurusan : **Administrasi Publik**

Konsentrasi : **Pemerintahan Daerah**

Malang, Agustus 2011

Komisi Pembimbing,

Dosen Pembimbing I

Ketua



Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S.

NIP. 19610905 198601 1 002

Dosen Pembimbing II

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si

NIP. 19540127 198103 1 003

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah di pertahankan di depan majelis penguji Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Oktober 2011
Jam : 09.00
Judul : PENGARUH TINGKAT KERJA APARAT
PEMERINTAH GUNA MENUNJANG KUALITAS
PELAYANAN MASYARAKAT

DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



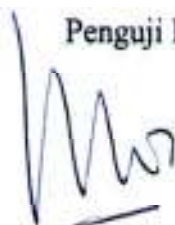
Prof. DR. Bambang Supriyono, M.S.
NIP. 19610905 198601 1 002



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

Penguji I

Penguji II



Drs. Irwan Noor, MA
NIP. 19611024 198601 1 002



Drs. Suwondo, MS
NIP. 19530201 198010 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 19 September 2011



Wisnu Indrawan
NIM. 0510310143

Segala Puji dan Syukur bagi Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayah-NYA sehingga hamba-Mu ini dapat melaksanakan segala apa yg diperintahkan-NYA dan Meninggalkan apa yang telah menjadi Larangan-NYA. Segala puji bagi Allah Sang Maha Penguak Hidayah, yang semua jiwa dalam genggamannya, kasih sayang-Mu nan mulia, dan karena Kuasa-NYA-lah menjadikan hamba-MU ini selalu dalam lindungan-NYA.

Buat orang tua yang tak pernah capek "ngurak - ngurak" cepet selesai. Thanks pak e, buk e.

Trus buat Satrio aka Gendut aka Pajo aka Bowo aka (isinen dewe leee...), yang jadi "secondhand" pak e nggusah - nggusah pithik....waakakakka.... dan Wibi aka Haryo segera nyusul mas - mas e study di Malang yach....!

Specialty for Errin Maya Putri, udah nemenin cooking, baking, eating (emang e masak??!) skripsi ini ampe kelar.... big hugs for you.... ^ _ ^

Buat Suryo aka Blondie aka Nanung mbok yow ndang nyusul aku leee....mosok tak salip kiwo ngene iki??

Buat Radit aka TM, setelah terselesaikan skripsi ini tak kasihno dirimu leee... gantian tak tagih janjimu lak aku lulus ndang rabi yow?!

Buat seeeemuuaaa rekan - rekan yang tak bakal muat aku sebut satu - satu namanya, ini aku persembahkan buat kalian semua dan tak lupa aku ucapkan matursuwun atas dorongan, senggolan, pacuan, olokan agar cepat mendapatkan gelar ini...! Jan SIP tenan....

ABSTRAKSI

Wisnu Indrawan, 2011. PENGARUH TINGKAT KINERJA APARAT PEMERINTAH GUNA MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT (Studi Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Dosen Pembimbing, Ketua : Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., Anggota : Drs. Minto Hadi, M.Si. Hal. 130 + xxiv

Terdapat sebuah konsep tentang pemenuhan kebutuhan dan hak – hak dasar masyarakat dengan Pendekatan Berbasis Hak (PBH). Berdasar pada konsep – konsep PHB maka dalam kerangka kebijakan pemerintah dalam pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan hak – hak masyarakat, telah dihasilkan sejumlah produk hukum. Namun demikian, kenyataan yang ada membuktikan bahwa hanya sedikit Daerah saja yang dapat dikatakan berhasil dan sukses dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (*care service* / kualitas pelayanan prima) merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan terus – menerus oleh semua aparatur pemerintah. Untuk itu perlu diadakan upaya peningkatan kinerja aparatur pemerintahan sehingga dapat terwujud pelayanan publik yang prima.

Metode penelitian yang dipakai ialah metode kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linear sederhana, determinan berganda, regresi linear berganda, korelasi parsial. Teknik yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah menggunakan kuesner dengan menggunakan skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja aparatur pemerintah pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung yang terdiri dari responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas tergolong ke dalam kinerja yang baik dan mampu meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan Kualitas pelayanan publik yang terdiri dari: bukti langsung, daya tanggap kehandalan, jaminan, empati pada dasarnya adalah sama dengan prinsip – prinsip pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003. Penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan agar kiranya perlu digali lebih mendalam dimensi – dimensi pelayanan menuju penyelenggaraan kualitas pelayanan Prima. Serta “New Public Management” yang telah memunculkan konsep – konsep baru namun masih lebih banyak mengadopsi teori – teori kualitas pelayanan di sektor swasta implementasinya sering terjadi overlapping dan mengkaburkan. Karenanya, pembahasan secara mendalam perlu untuk menguatkan dan menggali dimensi – dimensi pelayanan yang berkualitas.

ABSTRACT

Wisnu Indrawan, 2011. INFLUENCE the GOVERNMENT PERFORMANCE LEVEL to SUPPORTING PUBLIC SERVICES QUALITY (Study At District Office of Trade and Industry of Tulungagung). Administrative Science Faculty of Brawijaya University of Malang.

Supervisor : Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., Co-supervisor: Drs. Minto Hadi, M.Si. 130 pages + xxiv

There is a concept about fulfillment of the needs and people's basic rights with Rights-Based Approach (PBH). Based on the concepts of PHB within the framework of government policy in public service for the fulfillment of rights people needs, in reform era has produced a number of law products. However, in fact, proof that there is only a small area that successful in improving licensing/non-licensing services quality.

The realization of quality public services (care service / excellent service quality) is one of the characteristics of good governance as the destination of the utilization of the State Apparatus. In this regard the improvement of the quality public services is an effort that must be kept - going by all the government apparatus, It is necessary to effort improving the performance of the government apparatus so that it can be realized the excellent public services.

The research method is quantitative methods and using simple linear regression analysis, multiple determinants, multiple linear regression, partial correlation. The techniques of collecting data is kuesner which using Likert scales.

The results showed that the performance of the government apparatus at the Office of Trade and Industry Tulungagung District consisting of responsiveness, responsibility, accountability belong to the good performance and can improving organizational performance while providing services to the community, While the quality of public services consisting of: direct tangible, reliability of responsiveness, assurance, empathy is basically have the same with the principle of public service as mentioned in Decree of the Administrative Minister Regulation No. 63/KEP/M.PAN/7 / 2003. As well as this study show that there is influence between the performance of the government apparatus with the quality of service to the community.

Based on the results, recommended that would need to be more explored in of the service dimension towards the implementation of "Prima" quality services. And "New Public Management" which has led to the new concept but still more adopting the theory of service quality in the private sector which is the implementation often overlapping and disguisting. Therefore, this is needed to disscuss deptly to strengthen and explore the dimensions of service quality.

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Kinerja Aparat Pemerintah Guna Menunjang Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Pada Dinas perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung)”**. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang mengikutinya hingga hari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang memberikan bantuan baik secara moril dan materiil kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Bapak Supartono dan Ibu Sri Wahyuni yang telah banyak berdoa untuk kesuksesan anaknya dan memberikan spirit, motivasi dan dorongan kepada penulis agar selalu berada pada jalan yang terbaik dan dalam lindungan Allah SWT.
2. Adikku tercinta Satrio Wibowo dan Haryo Wibisono yang paling aku sayangi atas doa, dukungan dan semangatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan buat seluruh keluarga besar penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. dan Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

5. Bapak Dr. MR. Khairul Muluk, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Bapak Mohammad Nuh, S.IP, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik.
6. Bapak Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan interview secara.
7. Errin Maya Putri, terima kasih atas doa, semangat dan dukungannya.
8. Teman-teman FIA Publik angkatan 2005, khususnya teman seperjuangan di kelas F angkatan 2005, terima kasih atas doa dan bantuan kalian semua yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini sampai tahap akhir dengan penuh kesabaran yang selalu setia membantu.
10. Semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT akan membalas budi baik semua pihak yang telah membantu pelaksanaan sampai dengan penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sudah berusaha sekuat tenaga untuk memperoleh hasil yang terbaik namun apabila masih kurang sempurna, dengan kerendahan hati penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran dari semua pihak untuk dapat menyempurnakan karya penulis ini. Penulis juga memohon maaf yang sebesar-besarnya jika ada kata-kata yang salah, itu semata-mata datang dari saya, dan jika ada yang bermanfaat itu semata-mata datang dari Allah SWT. Karena penulis menyadari bahwa penulis hanya manusia biasa yang tidak luput dari salah dan lupa.

Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain dan dapat disempurnakan melalui penelitian dengan tema yang sama. Akhir kata penulis mengharapkan banyak manfaat dari skripsi ini baik untuk masa sekarang maupun pada masa yang akan datang. Amin.

Malang, 05 Agustus 2011

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
LEMBAR PERSEMBAHAN SKRIPSI	
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Paradigma Pelayanan Prima	12
2.2. Pengertian Kualitas	17
2.3. Pelayanan dan Pelayanan Publik	18
2.4. Kelompok Pelayanan Publik dan Model Pelayanan	20
2.5. Dimensi – dimensi Kualitas Pelayanan Publik	23
2.6. Kinerja Aparatur Pemerintah	25
2.7. Hubungan Kinerja Aparatur Pemerintah Dengan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat	32
2.8. Model Konseptual dan Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Lokasi Penelitian	37
3.3. Variabel dan Pengukuran	37
3.4. Populasi dan Sampel	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data	44
3.6. Metode Analisis	47
3.6.1. Analisis Deskriptif	47
3.6.2. Analisis Regresi Linier Sederhana	48
3.6.3. Analisis Determinan Berganda	49
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.6.5. Analisis Korelasi Korelasi Parsial	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Penyajian Data	54
4.2. Deskripsi Responden	60
4.3. Deskripsi Kinerja Aparatur Pemerintah	62
4.3.1. Kinerja Aparatur Pemerintah	62
4.3.2. Deskripsi Responsivitas	62
4.3.3. Deskripsi Responsibilitas	66
4.3.4. Deskripsi Akuntabilitas	70
4.4. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat	73
4.4.1. Deskripsi Bukti Langsung	73
4.4.2. Deskripsi Daya Tanggap	78
4.4.3. Deskripsi Keandalan	80
4.4.4. Deskripsi Jaminan	81
4.4.5. Deskripsi Empati	83
4.5. Analisa Data	85
4.6. Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1 Uji Validitas Item – Item Dalam Variabel Bebas	45
Tabel 2 Uji Validitas Item – Item Dalam Variabel Tergantung	46
Tabel 3 Hasil Uji Realibilitas Item – Item Dalam Setiap Sub Variabel Bebas	46
Tabel 4 Hasil Uji Realibilitas Item – Item Dalam Setiap Sub Variabel Tergantung	47
Tabel 5 Sarana dan Prasarana Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung	58
Tabel 6 Distribusi Umur Responden	60
Tabel 7 Distribusi Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 8 Distribusi Sektor Usaha Responden	61
Tabel 9 Distribusi Pendidikan Responden	61
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Kemampuan Aparat Pemerintah Mengenali dan Menanggapi Kebutuhan Masyarakat	63
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Prioritas Layanan atas Beban Kerja Yang Dilimpahkan	64
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kemampuan Mensikapi Rencana dan Agenda Kerja	64
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Kemampuan Aparat Pemerintah Mengembangkan Konsepsi ...	65
Tabel 14 Distribusi Frekuensi Pemahaman Tupoksi Unit Organisasi	66
Tabel 15 Distribusi Frekuensi Pemahaman Tugas Individu	67
Tabel 16 Distribusi Frekuensi Kemampuan Aparat Dalam Menyelesaikan Layanan Kepada Masyarakat	68
Tabel 17 Distribusi Frekuensi Kemampuan Aparat Menyelesaikan Masalah	68
Tabel 18 Distribusi Frekuensi Ketepatan Aparat Dalam Menyelesaikan Tugas Layanan	69
Tabel 19 Distribusi Frekuensi Profesionalitas Aparat	70
Tabel 20 Distribusi Frekuensi Bukti – Bukti Atas Janji Pelayanan	71
Tabel 21 Distribusi Frekuensi Pemenuhan Atas Standar Pelayanan	72
Tabel 22 Distribusi Frekuensi Kesesuaian Tanggapan	72
Tabel 23 Distribusi Frekuensi Kejelasan Persyaratan Teknis dan Administrasi	73
Tabel 24 Distribusi Frekuensi Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan	74
Tabel 25 Distribusi Frekuensi Kemudahan Mengikuti Prosedur Pelayanan	75

Tabel 26 Distribusi Frekuensi Kepastian Biaya/Tarif dan Tata Cara Pembayaran	75
Tabel 27 Distribusi Frekuensi Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja, Peralatan Kerja, dan Pendukung Lainnya termasuk Telematika	76
Tabel 28 Distribusi Frekuensi Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Keteraturan, Kebersihan, Rapi, Indah, Sehat	77
Tabel 29 Distribusi Frekuensi Kenyamanan Terkait Dengan Keberadaan Fasilitas Tempat Ibadah, Parkir, dan Toilet	78
Tabel 30 Distribusi Frekuensi Kemudahan Masyarakat Menjangkau Tempat / Lokasi Pengurusan Ijin	78
Tabel 31 Distribusi Frekuensi Besarnya Perhatian Atas Keluhan dan Penyelesaian Keluhan / Persoalan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik	79
Tabel 32 Distribusi Frekuensi Kepastian Waktu Penyelesaian	80
Tabel 33 Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Teknologi Telekomunikasi dan Informatika	81
Tabel 34 Distribusi Frekuensi Keakuratan Atas Perijinan Yang Diperoleh	81
Tabel 35 Distribusi Frekuensi Rasa Aman dan Kepastian Hukum Atas Perijinan Yang Diperoleh	82
Tabel 36 Distribusi Frekuensi Keramahan Dalam Melayani Permohonan Perijinan	83
Tabel 37 Distribusi Frekuensi Kedisiplinan Dalam Melayani Permohonan Perijinan	84
Tabel 38 Distribusi Frekuensi Kesopanan Dalam Melayani Permohonan Perijinan	84
Tabel 39 Hasil Pengujian Regresi Berganda	86
Tabel 40 Hasil Pengujian Multikolinearitas	88
Tabel 41 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	89

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1 Model Konsepsual	34
Gambar 2 Histogram Regression Standardized Residual	89
Gambar 3 Observed Cum Prob	90



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1 Kuesioner	102
Lampiran 2 Matrik Data Penelitian	110
Lampiran 3 Uji Validitas	114
Lampiran 4 Uji Realibilitas	118
Lampiran 5 Distribusi Frekuensi	120
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Untuk Uji Hipotesis Mayor	125
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Untuk Uji Hipotesis Minor	127
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Untuk Uji Heteroskedastisitas	129



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tugas pokok pemerintah dapat diringkas menjadi 3 fungsi utama, yaitu *service* (pelayanan), *development* (pembangunan), dan *empowerment* (pemberdayaan). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran masyarakat. Ketiga fungsi utama ini dilaksanakan di setiap pemerintahan baik di tingkat Nasional, Provinsi, dan Kabupaten / Kota sebagai perwujudan nyata dari tujuan keberadaan sebuah Negara, seperti ditemui dalam Pembukaan Undang – Undang Dasar (UUD) 1945, “maka tujuan dari didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah dalam rangka melindungi segenap bangsa Indonesia; memajukan kesejahteraan umum; mencerdaskan kehidupan bangsa; dan ikut melaksanakan ketertiban dunia”.

Fungsi pemerintahan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan dasar kepada masyarakat berupa pelayanan perijinan dan non perijinan / kependudukan. Kedua jenis pelayanan publik ini sangat dibutuhkan oleh semua warga negara yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di Pusat maupun di Daerah, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Terdapat sebuah konsep tentang pemenuhan kebutuhan dan hak – hak dasar masyarakat dengan Pendekatan Berbasis Hak (PBH). Pendekatan ini menurut Moser et al. (2001) dalam Kurniawan (2007) “mengfokuskan kepada

pemenuhan hak dan klaim yang diharapkan dapat membantu masyarakat miskin dan kelompok yang selama ini termarginalisasi dalam pembangunan untuk memasukkan prioritas, pandangan dan persepsi mereka untuk memperoleh manfaat dari program dan kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah. Sehubungan dengan hal ini Ljungman, (2004) dalam Yappika, (2006) menegaskan PBH melihat bahwa pemerintah mempunyai kewajiban untuk memenuhi sejumlah hak – hak dasar masyarakat yang apabila diabaikan dapat menyebabkan kemiskinan.

Ditambahkan oleh Ljungman, (2004) bahwa PBH memiliki enam prinsip dasar, yaitu:

- 1) Prinsip dasar dari hak asasi manusia yang universal dan *inalienability* (tidak dapat diabaikan atau diingkari)
- 2) Prinsip kesetaraan dan non diskriminasi
- 3) Prinsip *indivisibility* dan keterkaitan dari hak-hak
- 4) Prinsip partisipasi
- 5) Prinsip akuntabilitas, dan
- 6) Prinsip *rule of law*.

Berdasar pada konsep – konsep PHB di atas maka dalam kerangka kebijakan pemerintah dalam pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan hak – hak masyarakat, di era pasca reformasi telah dihasilkan sejumlah produk hukum (meski beberapa peraturan-perundangan lama masih diberlakukan). Produk hukum ini termasuk dalam peraturan perundangan-undangan yang ditujukan: (1) untuk menjamin kepastian hukum, karena Indonesia adalah Negara hukum; (2) Melindungi masyarakat dari tindakan aparaturnya dan pihak lain yang sewenang – wenang; serta (3) Melindungi aparaturnya dari tindakan masyarakat yang melawan hukum. Menurut Undang – Undang No 10 tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, Tata Urutan Perundang – Undangan yang

berlaku saat ini, yaitu: UUD1945; UU / PERPU; PP; PERPRES dan PERDA. Namun kondisi yang ada saat ini masih mengacu pada Ketetapan MPR III/MPR/2000 sebagaimana yang teridentifikasi sebagai berikut;

1) Undang – Undang Dasar (UUD) 1945

UUD 1945 sebagai peraturan perundang – undangan yang utama tentu saja berupa pasal – pasal yang ada dalam konstitusi baik sebelum maupun sesudah perubahan.

2) Undang-Undang

- a. Undang – Undang Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Wajib daftar Perusahaan
- b. Undang – Undang Nomor 66 Tahun 2001 Tetang Restribusi Daerah
- c. Undang – Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- d. Undang – Undang No 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- e. Undang – Undang No 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan.

3) Konvensi Internasional

- a. **Undang – Undang No 11 Tahun 2005** tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-hak Ekonomi, Sosial dan Budaya).

- b. **Undang – Undang No 12 Tahun 2005** tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-hak sipil dan Pilitik).

4) Peraturan Pemerintah

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1995 Tentang Ijin Usaha Industri.
- b. Peraturan Pemerintah No 66 Tahun 2005 Tentang Restribusi Daerah
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2002 Tentang Ijin Usaha Industri, Surat Ijin Usaha Perdagangan, Surat Ijin Pemakaian Gudang dan Tanda Daftar Perusahaan.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum BLU.
- e. Peraturan Pemerintah No 65 Tahun 2005 tentang Penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal.

5). Keputusan Presiden (KEPPRES)

- a. Keppres No 53 Tahun 1988 Tentang Usaha atau Kegiatan Yang Tidak Dikenakan Wajib Pajak Daftar Perusahaan.
- b. Keppres No 41 Tahun 1996 Tentang Kawasan Industri.

5) Keputusan Menteri (KEPMEN) dan Peraturan Menteri (PERMEN)

- a. **Kepmen PAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003** tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- b. **Kepmen PAN No 25/M.PAN/2/2004** tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
 - c. **Kepmen PAN No 26/M.PAN/2/2004** tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - d. **Peraturan Menteri Perdagangan No 16 / M.DAG/PER/3/2006** Tentang Pentaan dan Pembinaan Pergudangan.
- 6) **Surat Edaran (SE)**
- a. **SE Mendagri No 100/757/ Otda Tahun 2002** perihal Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
 - b. **SE Menpan No 80 / M. PAN / 3 / 10 / 2002** perihal intensifikasi Penganganan Pengaduan Masyarakat
 - c. **SE Menpan No 80 / M. PAN / 3 / 10 / 2004** perihal Pedoman Umum Tatalaksana Administrasi Pemerintahan.

Berdasarkan kerangka kebijakan yang telah dikemukakan, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya telah terdapat sarana dan upaya guna mewujudkan pelayanan publik bidang perijinan dan non perijinan yang berkualitas dan berkesesuaian dengan PBH. Namun demikian, kenyataan yang ada membuktikan bahwa hanya sedikit Daerah saja yang dapat dikatakan berhasil dan sukses dalam meningkatkan kualitas pelayanan perijinan dan non perijinan. Dwiyanto (2005) menyebutkan beberapa permasalahan yang

disinyalir menjadi buruknya penyediaan pelayanan publik khususnya pelayanan perijinan dan non perijinan, yaitu:

Pertama, tradisi pemerintahan yang ada di Indonesia masih belum memberi ruang yang cukup kepada aktor lembaga non pemerintah untuk berperan secara optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga memungkinkan adanya sinergi diantara aktor dan lembaga pemerintah dan non pemerintah. Dengan kondisi demikian terlihat bahwa administrasi publik baik di Pusat dan daerah masih menganut paradigma lama yang tradisional sementara perkembangan di dunia global telah menuntut akan administrasi publik yang menjunjung *governance* yang berbasis jejaring.

Kedua, kemampuan pemerintah melaksanakan kegiatan secara efisien, berkeadilan dan bersikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat masih sangat terbatas. Terkait dengan permasalahan pertama yang telah dikemukakan bahwa administrasi publik yang tradisional sangat berorientasi pada aturan dan masih tersentralisasi serta tidak memiliki inisiatif dan inovasi, sedangkan dalam administrasi publik modern berbasis pada fungsi dan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta dengan mendelegasikan banyak kewenangan kepada tingkatan yang lebih rendah. Demikian pula dengan aparatur pemerintah dibekali dengan etika pelayanan yang menjunjung keberpihakannya kepada masyarakat.

Ketiga, praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) masih terus menggurita dalam kehidupan semua lembaga pemerintahan baik yang ada di Pusat ataupun di Daerah. Hal ini dimungkinkan terjadi mengingat masih terkaitnya dengan *mindset* lama yang dimiliki oleh aparatur negara yang dibangun sejak jaman kerajaan dan kolonial Belanda yang menempatkan pejabat sebagai penguasa daripada pelayan masyarakat.

Di samping permasalahan ke tiga hal di atas, Dwiyanto (2005) juga menyebut sejumlah permasalahan khusus menyakut filosofis, sosiologis, yuridis dan teknis dalam kerangka kebijakan yang ada.

Aparatur negara adalah abdi masyarakat yang secara tegas bahwa tugas utamanya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Surat Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik yang

berkualitas (*care service* / kualitas pelayanan prima) merupakan salah satu cirri dari pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan Aparatur Negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan terus – menerus oleh semua aparatur pemerintah, berasaskan: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan kesamaan hak dan kewajiban.

Kualitas pelayanan publik di daerah otonom – provinsi dan kabupaten / kota dalam kenyataannya dinyatakan oleh Effendi dan Hutabarat (2008) mendapat penilaian yang kurang baik dari masyarakat. Hal ini disebabkan adanya perilaku yang menyimpang aparatur yang menyalahgunakan wewenangnya. Banyak sekali pungutan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan dokumen. Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu juga tidak adanya kepastian waktu, dan prosedur yang tidak jelas mengenai pengurusan dokumen. Oleh karena itu diperlukan kinerja yang baik di setiap unsur aparatur pemerintah. Kinerja merupakan suatu momen yang harus dipahami sebagai ukuran keberhasilan dalam pencapaian suatu tujuan. Kinerja dalam suatu organisasi diperlukan karena kinerja merupakan suatu prestasi kerja, dan produktivitas baik untuk setiap aparatur maupun kinerja organisasi pemerintahan.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil tempat di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung yang memberikan

rekomendasi perijinan kepada masyarakat pelaku industri dan perdagangan. 5 diantaranya dari 84 jenis perijinan yang disebutkan dalam Peraturan Bupati Tulungagung No 34 Tahun 2009 tentang Prosedur tetap (Protap) Pelayanan Terpadu di Kabupaten Tulungagung yang telah menjadi kewenangan BPPT (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu) untuk menerbitkan ijin mengingat bahwa Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai aparat khusus membidangi sesuai dengan fungsi – fungsi yang dibutuhkan untuk verifikasi bidang perijinan tersebut.

Bentuk perijinan yang dibidangi oleh Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung berada di dalam hal

Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP),

Tanda daftar Perusahaan (TDP),

Surat Ijin Pemakaian Gudang (SIPG) dan

Surat Ijin Usaha Industri (IUI) serta

Ijin Edar Hasil Industri Rumah Tangga Pangan

Dasar hukum yang diambil untuk kelima bidang perijinan telah mengacu kepada Peraturan Perundang – undangan yang berlaku tetapi telah diperkuat dengan terbitnya beberapa Perda dan Peraturan Bupati serta Keputusan Bupati diantaranya :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 39 Tahun 2001 tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga;
2. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 41 Tahun 2001 tentang Retribusi Ijin Trayek;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 43 Tahun 2001 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan;

4. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 51 Tahun 2001 tentang Pajak Reklame;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 9 Tahun 2002 tentang Ijin Usaha Peternakan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 15 Tahun 2006;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 10 Tahun 2002 tentang Ijin Usaha Pemutaran/Penayangan Film dan Usaha Rental, Media Elektronik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 13 Tahun 2002 tentang Retribusi Pelayanan Pasar;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 16 Tahun 2002 tentang Ijin Usaha Industri, Surat Ijin Usaha Perdagangan, Surat Ijin Pemakaian Gudang dan Tanda Daftar Perusahaan;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 17 Tahun 2002 tentang Retribusi Ijin Gangguan (HO); Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 8 Tahun 2003 tentang Ijin Usaha Hotel;
10. Peraturan Daerah No 16 Tahun 2002 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan IUI, SIPG dan SIUP
11. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 9 Tahun 2003 tentang Usaha Tempat Rekreasi dan Hiburan Umum;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 10 Tahun 2003 tentang Ijin Edar Industri Rumah Tangga Pangan; Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 17 Tahun 2006 tentang Retribusi Rumah Potong Hewan dan Unggas;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tulungagung;

Peraturan dan Keputusan Bupati Tulungagung

1. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 43 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tulungagung;

2. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 63 Tahun 2008 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulung-agung;
3. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 34 Prosedur Tetap (Protap) Pelayanan Perijinan Terpadu di Kabupaten Tulungagung.
4. Keputusan Bupati Tulungagung, Nomor : 188.45/414/031/2008, Tanggal 03 Nopember 2008 tentang Pendelegasian Wewenang Penan-datanganan Bidang Perijinan dari Bupati kepada Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tulungagung.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana penilaian kemampuan kinerja aparatur di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Tulungagung dilihat dari proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat tentang Responsibilitas, Responsivitas, dan Akuntabilitasnya ?
- b. Bagaimana bukti – bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan/keamanan, dan empati dari pelaku industri dan perdagangan atas kualitas pelayanan yang diberikan aparat di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Tulungagung ?
- c. Apakah kinerja aparatur pemerintah di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatnya di Kabupaten Tulungagung ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Menggambarkan penilaian kemampuan kinerja aparatur di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Tulungagung

dilihat dari proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat tentang Responsibilitas, Responsivitas, dan Akuntabilitasnya.

- b. Menggambarkan bukti – bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan/keamanan, dan empati dari pelaku industri dan perdagangan atas kualitas pelayanan yang diberikan aparat di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Tulungagung.
- c. Menjelaskan kinerja aparatur pemerintah di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatnya di Kabupaten Tulungagung.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan dan mengembangkan teori yang berkaitan dengan obyek penelitian, yaitu penguatan dimensi – dimensi kinerja aparat pemerintah atau sektor publik pada umumnya guna pencapaian kualitas pelayanan prima pada khususnya kepada pelaku industri dan perdagangan.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah, bahwa salah satu upaya untuk mendongkrak kualitas pelayanan masyarakat adalah melalui peningkatan kinerja aparat pemerintah.
- c. Bagi masyarakat, untuk lebih menyadarkan akan haknya guna memperoleh mutu pelayanan yang baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Paradigma Pelayanan Prima

Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau anggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri (Tjiptono, 1987). Peningkatan pelayanan kepada masyarakat seperti yang terdapat dalam agenda *reinventing government* pada dasarnya adalah pengembangan organisasi yang bermuara pada terwujudnya “*a smaller, better, faster and cheaper government*”, sebagaimana dinyatakan oleh Osborne dan Gaebler (1993) bahwa agenda *reinventing government* ini tertumpu pada prinsip “*customer driven government*” (pemerintah berorientasi pada pelanggan), dengan instrumen dari prinsip ini adalah (1) “mengembalikan mental model pada birokrat dari keadaan lebih suka dilayani menuju pada lebih suka melayani”, (2) pelayanan prima kepada masyarakat telah menjadi bagian penting dari manajemen akuntabilitas. Hal ini menunjukkan adanya relevansi antara tuntutan era pelayanan dan pengembangan daya saing global yang penuh dengan tantangan dan peluangnya.

Secara historis kemunculan konsep *reinventing government* berawal sejak pertengahan tahun 1980-an dan terjadinya perubahan manajemen sektor publik di Eropa dan Amerika, telah membawa perubahan peran pemerintah dengan masyarakat yang dikenal dengan *New Public Management (NPM)*. Paradigma ini telah mengalami beberapa bentuk inkarnasi, misalnya munculnya konsep “*managerialism*” (Pollit, 1992); “*market based Public administration*” (Lan, Zhiyong and Rosenbloom, 1992); “*Post buerarucratic paradigm*” (Barzelay, 1992). NPM juga

memunculkan model – model: *Reinventing Government* dan *Rethinking Government* (Osborne dan Geebler, 1992) dengan prespektif baru : (1) pemerintahan katalis, (2) pemerintah milik masyarakat, (3) pemerintah yang kompetitif, (4) pemerintah yang digerakan oleh misi, (5) pemerintah yang berorientasi pada hasil, (6) strategi menuju pemerintahan yang berwiraswasta, (7) pemerintah berwirausaha, (8) pemerintah antisipatif, (9) pemerintah desentralisasi, dan (10) pemerintah berorientasi pada mekanisme pasar.

Paradigma *NPM* berfokus pada manajemen, penilaian kinerja, dan efisiensi, bukan berorientasi pada kebijakan. Penggunaan paradigma *NPM* tersebut menimbulkan kosekwensi bagi pemerintah untuk memenuhi tuntutan-tuntutan efisiensi, pemangkasan biaya, kompetisi tender, perbaikan kinerja organisasi serta implikasi pada aspek managerial terutama pada perubahan personel dan struktur organisasi. Apabila dihubungkan dengan kualitas, terdapat empat dimensi dari manajemen kualitas sektor publik dalam *NPM*, yakni :

- a) *government effectiveness (measures how competent public officials can accomplish its functions),*
- b) *regulatory burden (measures the incidence of “market-unfriendly” policies such a price control). Taken together, government effectiveness and regulatory burden measure the ability of the public sector to formulate and implement sund policies.*
- c) *rule of law (covers the quality of contract enforcement).*
- d) *control or corruption (deals with the overall quality of public sector management. This indicator measures the extent to which powers of public office are exercised for private gain)(Khan dan Akif,2006:242).*

Lebih lanjut, pendekatan *New Public Management (NPM)* menerapkan manajemen bisnis untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas, dan kinerja pada birokrasi modern (Vigoda dalam Keban, 2004:34). Frederickson dalam Wijaya (2007:2) menjelaskan perbedaan *NPM* dan *Governance*.

- 1) *NPM* sebagai usaha menginjeksi nilai *corporate* dalam sektor publik. *Governance*, tercermin pada kebutuhan publik bukan keinginan publik.
- 2) *NPM* terfokus pada *outcome*, sedangkan *governance* pada upaya untuk memahami proses yang mana kebijakan publik dibuat.
- 3) *NPM* berasal dari teori organisasi pilihan publik, sedangkan *governance* pada teori politik untuk menjelaskan kenapa dan bagaimana pemerintah melakukan.
- 4) *NPM* berupaya menggantikan manajemen publik menjadi manajemen bisnis, sedangkan *governance* mempertahankan penyediaan layanan publik dibawah kontrol pemerintah.
- 5) *NPM* berlandaskan pada 'market based institutional reform', *governance* pada upaya kemitraan bersama non sektor pemerintah.

Diungkapkan pula oleh Ferlie dalam Keban (2004:35) *NPM* mengalami perubahan orientasi.

- 1) *the efficiency drive*, mengutamakan efisiensi kinerja.
- 2) *downsizing and decentralization*, mengutamakan penyederhanaan struktur, mendelegasikan otoritas pada unit lebih kecil.
- 3) *in search of excellence* mengutamakan kinerja optimal, memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 4) *public service orientation* yang menekankan pada kualitas, misi, dan nilai yang dicapai organisasi publik, memberikan perhatian besar pada aspirasi, kebutuhan, dan partisipasi warga masyarakat, memberi otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang terpilih masyarakat, menekankan *societal learning* dalam pemberian pelayanan publik, dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan.

Perkembangan tuntutan pelayanan saat ini adalah pelayanan prima atau pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat atau lebih baik dari standar dan asas – asas pelayanan publik. Tentang hal ini, sebenarnya dalam organisasi publik telah menjadi tuntutan sejak kemunculan teori *NPM* - asas keadilan. Oleh karenanya dalam pelayanan primapun perlu adanya standar pelayanan sebagai ukuran yang telah ditentukan untuk pembakuan pelayanan yang baik dan berkeadilan. Apabila keseluruhan pelayanan telah memiliki standar maka akan lebih mudah memberikan pelayanan yang lebih baik, berkualitas, memuaskan dan sangat memuaskan bagi para masyarakat secara kontinyu / berlanjut dan maka

akan disebut dengan pelayanan publik yang *excellent* atau prima. Dengan demikian esensinya, organisasi publik sebagai organisasi non profit, akan sangat tergantung kelangsungan hidup organisasinya pada mutu pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Karena itu pula, untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, maka orientasi pelayanan para penyelenggara pemerintahan harus berdasarkan visi dan misi yang jelas dan bermuara pada pelayanan publik yang prima.

Standar pelayanan publik telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwasanya setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang – kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan
Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam KepMen PAN Nomor 63 Tahun 2003, juga disebutkan asas – asas pelayanan publik, yaitu:

- a) **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b) **Akuntabilitas.**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- c) **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Mengingat bahwa pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya – tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas – asas) antara lain:

- 1) Hak dan kewajiban, baik sebagai pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu – ragan dalam pelaksanaannya.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.

- 3) Mutu proses keluaran dari hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- 4) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi / lembaga Pemerintah / Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi / lembaga Pemerintah / Pemerintahan yang bersangkutan wajib memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (Ibrahim, 2008).

2.2 Pengertian Kualitas

Banyak definisi untuk kata “kualitas”, mulai yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas pada umumnya menggambarkan karakteristik dari suatu produk atau *service*, sedangkan definisi kualitas yang lebih strategis menunjuk pada sesuatu yang yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Spesifikasi dan gabungan kedua pengertian ditemui dari definisi-definisi bahwa kualitas adalah:

- 1) *“Fitness for Purpose”* (Juran,1988).
- 2) *“The total composite product and service characteristics of marketing, engineering, manufacture, and maintenance through which the product and service in use will meet the expectations of the customer”* (Feigenbaum (1991).
- 3) *“Conformance to requirements”* (Crosby (1979)
- 4) *“The totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy given needs.”* (ANSI/ASQC Standard, DIN-53350 & EODC, 1978).
- 5) Bentuk – bentuk istimewa dari suatu produk atau *service* yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Morgan dan Murgatroyd, 1994).

6) Gaspersz (2001) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas merujuk pada dua hal, bahwa:

- a) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk ;
- b) kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Acuan definisi – definisi di atas menunjukkan bahwa pada dasarnya kualitas selalu berfokus pada kepentingan atau kepuasan pelanggan atau masyarakat, Karenanya produk – produk atau pelayanan yang di-design atau dihasilkan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Suatu produk atau pelayanan yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan atau masyarakat dan dapat dimanfaatkan dengan baik dan diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

2.3 Pelayanan dan Pelayanan Publik

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dikemukakan pengertian kata demi kata.

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, mengingat bahwa setiap manusia membutuhkan pelayanan. Secara sederhana dapat dinyatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada orang lain / pelanggan / masyarakat yang sifatnya yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Moenir (2000:16) mengemukakan batasan pelayanan sebagai berikut :

“Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan

oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan”.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara” (Poltak, 2007). Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat, karenanya filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan. Namun secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Terkait dengan peraturan perundang – undangan yang dimaksud tampak pula dari pengertian yang dikemukakan oleh Widodo (2001) mengartikan “pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Demikian pula secara tegas diketahui di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 Tahun 2003, “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan”. Pada hakekatnya, pelayanan publik yang dimaksud memiliki makna yang mendalam, sebagaimana disebutkan oleh Ibrahim (2008), yaitu:

- a) Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas / produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi (lembaga) pemerintah / Pemerintahan di bidang pelayanan umum.
- b) Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan system dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2.4 Kelompok Pelayanan Publik dan Model Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan pula kelompok pelayanan publik, yaitu:

- a) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen – dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Dengan mengadopsi pendapat dari Kurniawan (2007) dan untuk kepentingan penulisan skripsi ini, maka pelayanan publik kepada masyarakat disebutkan sebagai kelompok pelayanan perijinan dan non perijinan. Pelayanan perijinan dan non

perijinan ini merupakan jenis pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh semua warga negara sehingga pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik di Pusat maupun di daerah baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pelayanan perijinan Usaha misalnya merupakan bentuk pelayanan perijinan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk dapat terlibat dalam sebuah kegiatan usaha guna mencapai kesejahteraan sekaligus dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan yang terkait dengan pengaturan penyelenggaraan kegiatan usaha. Sementara itu, pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan bentuk pelayanan non perijinan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan mengenai kependudukan sekaligus dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan pelayanan publik lainnya yang biasanya membutuhkan persyaratan dokumen kependudukan seperti KTP. Karenanya dapat dikatakan bahwa Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan merupakan pelayanan publik yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan hak – hak dasar masyarakat khususnya dalam upaya mensejahterakan diri dan memasuki dunia pendidikan sebagaimana yang dimaksud dalam pembukaan UUD 1945.

Sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang makin meningkat, tuntutan yang lebih terbuka, serta perkembangan globalisasi yang memicu peningkatan yang lebih cepat lagi dalam kebutuhan dan tuntutan akan layanan publik, maka model birokrasi tradisional tersebut biasanya dianggap tidak lagi memadai. Untuk itu, diperlukan suatu model baru yang mampu beradaptasi dengan tuntutan perubahan ini. Model yang mampu menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat serta merespon berbagai

perubahan yang terjadi dengan cepat. Berkenaan dengan hal tersebut, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat beberapa model penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- 1) Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya
- 2) Terpusat, pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait
- 3) Terpadu, pola pelayanan publik yang meliputi:
 - a) Terpadu Satu Atap, pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - b) Terpadu Satu Pintu, pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Lebih lanjut pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu, yaitu: “kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Adapun tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a) meningkatkan kualitas layanan publik;
- b) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Sasaran yang akan dicapai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah,

transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak – hak masyarakat terhadap pelayanan publik”.

2.5 Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Fitzsimmons dalam Sinambela (2006) menggunakan dimensi – dimensi kualitas pelayanan di sektor swasta dari Parasuraman (1988) sebagai indikator pelayanan publik , yaitu:

- 1) *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- 2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
- 3) *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- 4) *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml (1990) juga digunakan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 2) *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam rangka mewujudkan paradigma pelayanan publik yang prima, Pemerintah melalui Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah telah menetapkan prinsip – prinsip pelayanan publik sebagaimana telah ditetapkan dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan
 - c. pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan
 - d. pelayanan publik;
 - e. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- 8) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 9) Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 10) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 11) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain – lain.

2.6 Kinerja Aparatur Pemerintah

Keban (2004:191) menyebutkan istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk kerja, atau prestasi. Bernardin dan Russel (1993:378) menyatakan bahwa “*performance is defined as the record of outcome produced on a specified job function or activity during a specified time period*”. *Outcome* (hasil) yang dimaksud dinyatakan secara kuantitatif maupun kualitatif, seperti dinyatakan oleh Mangkunegara (2000:184) bahwa kinerja diartikan sebagai : ”Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Berdasar pada definisi – definisi yang telah dikemukakan tersebut maka dapat dikatakan bahwa kinerja menunjuk pada *the degree of accomplishment* atau tingkat pencapaian hasil atau tujuan organisasi atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Karenanya, semakin tinggi kinerja organisasi, semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Rummler & Brache (2011), menyebut tiga tingkatan kinerja, yaitu: *organizational level* (tingkat organisasi / institusi); *process level* (tingkat proses) dan *performer level / job* (tingkat tugas / pelaksanaan tugas. Kinerja pada tingkat organisasi menekankan pada hubungan organisasi dengan pasar dan fungsi-fungsi utamanya yang tergambar dalam kerangka dasar struktur organisasi serta mekanisme kerja yang ada dan dipengaruhi oleh variabel – variabel: strategi

organisasi, alokasi sumberdaya dan struktur organisasi, sedangkan pada tingkatan proses menekankan pada proses kegiatan antar fungsi dan mencakup kesesuaian proses kegiatan dengan peraturan dan persyaratan yang ditetapkan, pelanggan, efisiensi dan efektivitas proses. Versi lain dari pencapaian hasil ini dapat dinilai menurut pelaku (<http://www.slideshare.net/alifsmile/pengukuran-kinerja>, 2011), yaitu: individu (kinerja individu), kelompok (kinerja kelompok), oleh institusi (kinerja organisasi), dan oleh suatu program atau kebijakan (kinerja program / kebijakan). Kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat memberikan hasil yang diharapkan oleh kelompok atau institusi. Kinerja kelompok menggambarkan sampai seberapa jauh suatu kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok sehingga mencapai hasil sebagaimana ditetapkan oleh institusi. Kinerja institusi berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai tujuan institusi, sedangkan kinerja program atau kebijakan berkenaan dengan sampai seberapa jauh kegiatan – kegiatan dalam program atau kebijakan telah dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan program atau kebijakan.

Dalam proses administrasi publik dibutuhkan kemampuan administrator dalam pembuatan kebijakan, manajemen, organisasi dan melaksanakan nilai moral dan etika, dalam rangka menyediakan barang dan jasa publik secara profesional. Semua kemampuan ini hanya dapat diketahui berguna atau tidak, efisien dan efektif atau tidak, melalui kinerja mereka. Apakah mereka benar – benar melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga memberikan hasil dan

manfaat yang nyata bagi masyarakat yang dilayani. Tentang kinerja di sektor publik ini telah menjadi diskursus yang semakin menghangat, mengingat bahwa:

- 1) Semakin besarnya peran sektor publik dalam melayani berbagai aktivitas diikuti oleh semakin kompleksnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang prima.
- 2) Suatu alasan legal bahwasanya adanya keharusan mempertanggungjawabkan tindakan bagi para pejabat publik karena mendapat mandat dari publik.
- 3) Agar tindakan pejabat publik dapat diterima oleh komunitasnya dan menghindarkan berbagai penyimpangan.
- 4) Agar tindakan pejabat publik lebih efisien dan efektif dalam menggunakan sumberdaya yang ada.
- 5) Pengalaman menunjukkan pemerintah gagal melaksanakan prinsip – prinsip yang telah diletakan dalam konstitusi.
- 6) Adanya tuntutan akuntabilitas publik bahwa setiap pejabat harus mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakannya dalam rangka pemberian barang dan jasa publik ([http://www.slideshare.net / alifsmile / pengukuran-kinerja](http://www.slideshare.net/alifsmile/pengukuran-kinerja), 2011).

Dalam Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa hakekat pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat”. Setiap Aparatur negara termasuk aparatur pemerintah adalah pegawai negeri sipil, menurut ketentuan pasal 1 angka 1 Undang – Undang No 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang – Undang No 8 Tahun 1974 tentang Pokok – Pokok Kepegawaian, Pegawai negeri (PN) adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Dalam Undang – Undang tersebut juga mengatur tentang kedudukan dan kewajiban sebagai pegawai negeri. Di lingkungan PN, penilaian prestasi pegawai sampai sekarang masih mengandalkan pada DP3 (Daftar Penilaian Prestasi

Pegawai) yang dipandang telah ketinggalan dan tidak sesuai dengan tuntutan reformasi. Dewasa ini penilaian kinerja telah berkembang dengan pesat, akan tetapi penggunaan penilaian kinerja dalam organisasi publik belum berkembang sebagaimana yang telah terjadi dalam sektor swasta. Berdasarkan data empiris menunjukkan bahwa penilaian terhadap kinerja di organisasi publik belum merupakan tradisi yang populer (Keban, 1995), dan bahkan terdapat banyak perbedaan pendapat mengenai kriteria kinerja pelayanan publik yang disebabkan tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur akan tetapi juga bersifat multi dimensional (Dwiyanto, 2002). Dengan orientasi pada hasil, Donald dan Lawton dalam Ratminto, (2005:174) menyatakan bahwa, “*Output oriented measures throughput, efficiency, effectiveness*”, demikian pula Selim dan Woodward dalam Ratminto, (2005:174) mengatakan bahwa kinerja dengan orientasi pada hasil dapat diukur dari beberapa indikator antara lain, *economy, efficiency, effectiveness*, dan *equity*. Namun Lenvinne dalam Ratminto, (2005:175) dengan orientasi pada proses mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik / organisasi non bisnis yaitu : *responsiveness, responsibility* dan *accountability*.

Indikator kinerja atas kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini adalah responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penjelasan tentang ke tiga konsep tersebut ditemui dalam penelitian Effendi dan Hutabarat (2008) sebagai berikut:

Responsive (responsivitas) adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan

mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian responsivitas menunjukkan kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dan kebutuhan – kebutuhan aspirasi masyarakat. Responsivitas menggambarkan kemampuan instansi pemerintah dengan menjalankan misi dan tujuannya. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang rendah pula. Data Organisasi digunakan untuk mengidentifikasi jenis – jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi demand dan kebutuhan masyarakat.

Responsibility (responsibilitas) menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan instansi pemerintah itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang baik. Oleh karena itu responsibilitas bisa saja berbenturan dengan responsivitas. Keinginan seorang pejabat organisasi publik untuk meningkatkan responsivitas bisa saja mengorbankan responsibilitas, manakala kebijakan dan proses administrasi yang ada dalam organisasinya ternyata tidak lagi memadai untuk menjadi dinamika masyarakat selalu lebih cepat daripada perubahan organisasi. Responsibilitas dapat dinilai dari analisa terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Penilaian dilakukan dengan mengecek apakah pelaksanaan kegiatan dan program organisasi yang cocok atau sesuai dengan prosedur administrasi dan ketentuan – ketentuan yang ada dalam organisasi.

Accountability (akuntabilitas) menunjukkan pada seberapa besar dan kegiatan instansi pemerintah tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan instansi pemerintah itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Karena itu, dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh instansi pemerintah seperti pencapaian target. Kinerjanya sebaliknya harus dinilai dari ukuran – ukuran eksternal, seperti nilai – nilai dan norma – norma yang berlaku dalam masyarakat. Data akuntabilitas bias dari berbagai sumber, seperti penilaian wakil rakyat pejabat politis atau tokoh – tokoh masyarakat. Dengan demikian akuntabilitas merupakan wujud pertanggungjawaban seseorang atau institusi dalam hal pelaksanaan tugas dan fungsi atas dasar kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang – undangan.

Beberapa penjelasan lain tentang akuntabilitas disebutkan pada <http://www.slideshare.net/alifsmile/pengukuran-kinerja>, (2011), yaitu:

- 1) Seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh para pejabat publik tunduk kepada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat.
- 2) Penjelasan atau penjustifkasian mengenai apa yang hendak dilakukan, apa yang sebenarnya sedang dikerjakan, dan yang direncanakan untuk dikerjakan.
- 3) Kondisi dimana para individu yang berada di dalamnya memanfaatkan kekuasaan dan kekuasaan itu dibatasi oleh serangkaian perangkat eksternal dan norma-norma internal.

Ke tiga butir penjelasan didasar argument bahwa akuntabilitas merupakan metode yang memungkinkan seorang agen publik menunaikan tugas dan kewajibannya, akuntabilitas merupakan proses dimana pejabat / agen publik diminta untuk mempertanggungjawabkan tindakannya dalam bentuk sanksi /

hukuman, dan akuntabilitas merupakan proses pembuktian apa yang dijanjikan untuk dipenuhi dalam kaitan dengan penyerahan kewenangan.

Sisi lain tentang akuntabilitas dapat dilihat dari elemen – elemennya, yaitu:

- 1) *Upwards accountability* (pejabat kepada atasannya)
- 2) *Outwards accountability* (pejabat publik kepada masyarakat)
- 3) *Downwards accountability* (atasan respek kepada bawahannya: hak-hak dan kehendak)
- 4) *Inwards accountability* (pertanggungjawaban hati nurani)
- 5) *Fiscal accountability* (dana publik)
- 6) *Program accountability* (pelaksanaan program)
- 7) *Process accountability* (pelaksanaan sesuai prosedur)
- 8) *Outcome accountability* (hasil) (<http://www.slideshare.net/alifsmile/pengukuran-kinerja>, 2011).

Dalam situs ini juga disebutkan jenis – jenis akuntabilitas, yaitu:

- 1) Akuntabilitas organisational / administratif (kontrol tindakan secara hirarkis)
- 2) Akuntabilitas legal (sarana hukum yang dipakai untuk mempertanyakan keputusan atau kebijakan yang dibuat)
- 3) Akuntabilitas politik (dari pejabat publik ke pejabat politik)
- 4) Akuntabilitas profesional (kode etik dalam menerapkan profesi)
- 5) Akuntabilitas moral (memperhatikan nilai-nilai moral yang diterima masyarakat)
- 6) Akuntabilitas Pelayanan Publik

Terkait dengan pelayanan publik, berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NOMOR KEP/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diketahui bahwa jenis – jenis akuntabilitas, yaitu:

1). Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi : tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan;

- b) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau Akta / Janji Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
- c) Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan;
- d) Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan;
- e) Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku;
- f) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2). Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- a) Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang telah ditetapkan;
- b) Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas / Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan / Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

3). Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- a) Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
- b) Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- c) Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

2.7 Hubungan Kinerja Aparatur Pemerintah Dengan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat

Di muka telah disebutkan dalam Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa hakekat pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat”. Keterkaitan dengan peraturan perundang – undangan yang dimaksud, tampak pula dari pengertian pelayanan publik yang dikemukakan oleh Widodo (2001) bahwa ‘pelayanan publik sebagai pemberian layanan

keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Secara umum makna dari pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Warella (2004:91) bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Sementara itu Sianipar (1999) menyatakan pula untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau professional menanggapi kebutuhan khas orang lain. Oleh karena itu, Supriyono (2001:27) mengemukakan aparatur pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dimulai dari daya tanggap terhadap tuntutan publik, menterjemahkan dalam bentuk perencanaan, dan pelaksanaan hingga evaluasi yang memerlukan penerapan prinsip “**3 E’s**” (*Economy, Effectiveness, Efficiency*) dan “**3 R’s**” (*Responsiveness, Representativeness, Responsibility*).

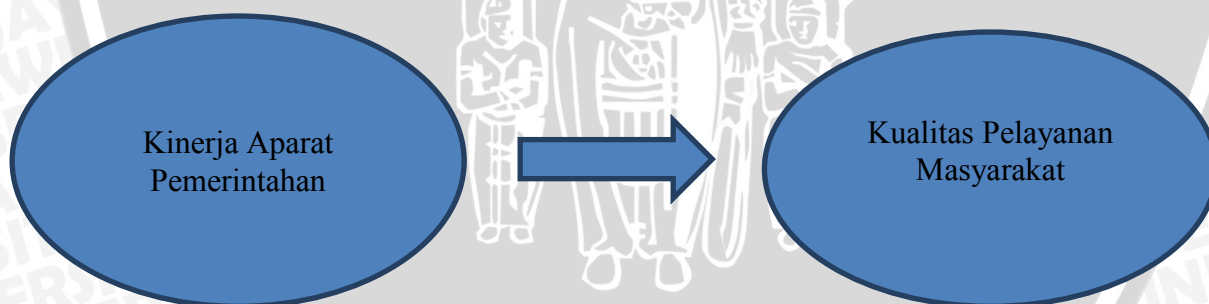
Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat). Dengan kata lain tersirat bahwa kinerja aparatur pemerintah yang tinggi sangat diperlukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

2.8 Model Konseptual dan Hipotesis Penelitian

Hubungan antar konsep atau konstruk atau variabel manifest atau variabel laten disebut dengan proposisi – yang salah satu jenisnya adalah hipotesis penelitian (Kerlinger, 1986). Jika keseluruhan proposisi untuk kegiatan penelitian tersebut dinyatakan dalam suatu gambar atau dimodelkan maka disebut dengan model konseptual, dan dirumuskan secara verbal sebagai bentuk pernyataan yang sifatnya pendugaan adanya hubungan yang diperkirakan ada maka disebut dengan hipotesis penelitian.

Berdasarkan teorisasi yang telah dilakukan, maka dapat digambarkan hubungan antar konsep atau konstruk atau variabel manifest atau variabel laten beserta hipotesis penelitiannya sebagai berikut:

Gambar 1
Model Konseptual



Rumusan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model konseptual yang telah digambarkan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitiannya sebagai berikut:

Hipotesis Mayor

Bahwa terdapat pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Hipotesis Minor

1. Bahwa variabel – variabel responsivitas, responbilitas, dan akuntabilitas secara bersama – sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat.
2. Bahwa variabel – variabel responsivitas, responbilitas, dan akuntabilitas secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode ilmiah merupakan proses atau cara untuk mengetahui sesuatu yang dilakukan dengan menggunakan langkah – langkah yang sistematis. Sehubungan dengan metode penelitian ini Usman dan Setiady (1996) menjelaskan bahwa :

Metode ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah – langkah yang sistematis. Sedangkan metodologi ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan – peraturan suatu metode. Jadi, metodologi penelitian ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan – peraturan yang terdapat dalam penelitian. Ditinjau dari sudut filsafat, metodologi penelitian merupakan epistemologi penelitian, yaitu yang menyangkut bagaimana kita mengadakan penelitian.

Metode penelitian merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian dan berfungsi untuk mengukur ilmiah tidaknya suatu penelitian yang dilakukan, dan merupakan pedoman yang berisi cara – cara kerja dalam melaksanakan suatu penelitian, serta diharapkan dapat diperoleh hasil penelitian yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dilihat dari alat pengumpul data yang mengandalkan pada kuesner dan besar sampelnya maka metode penelitian dalam penelitian ini termasuk jenis penelitian survey, namun jika dilihat tujuan penelitian ini, yaitu: untuk memberikan suatu penjelasan tentang pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung, maka termasuk dalam penelitian *explanatory*. Penelitian *explanatory* bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa yang diselidiki sehingga tujuan penelitian dapat

tercapai (Singarimbun, 2006). Dengan demikian sangat argumentatif dan logis dalam penelitian ini pemilihan jenis penelitiannya *eksplanatory*.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam kajian ini adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung, yang beralamat di Jl. Ki Mangun Sarkoro No. 04 Tulungagung 66233. Pemilihan lokasi penelitian pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung didasari pertimbangan keberadaan kelengkapan pelayanan kepada masyarakat yang sangat dibutuhkan dalam memasuki era globalisasi dan kesejahteraan masyarakat melalui perijinan – perijinan: Ijin Usaha Industri (IUI), Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda daftar Perusahaan (TDP), Ijin Edar Hasil Industri Rumah Tangga Pangan. Rekomendasi untuk pemberian legalitas kepada pemohon ijin dari lima perijinan pada Disperindag ini sesuai dengan kewenangan dan prosedur tetap (Protap) yang harus ditempuh untuk penyelesaian suatu bidang permohonan perijinan.

3.3 Variabel dan Pengukuran

1). Definisi Konsep

Menurut Mochtar (2001:45-46) bahwa :

Konsep adalah merupakan ide – ide yang menggambarkan hal – hal atau benda – benda ataupun gejala – gejala, yang dinyatakan dalam istilah atau definisi. Konsep terbentuk dari abstraksi dan generalisasi. Abstraksi adalah proses menarik intirasi dari ide – ide, karakteristik atau gejala – gejala sosial, sedang generalisasi adalah penarikan suatu kesimpulan yang bersifat umum dari ide – ide atau karakteristik gejala – gejala yang bersifat khusus.

Selanjutnya, Mochtar (2001:47) menjelaskan bahwa, “untuk menghindari kesimpangsiuran mengenai makna pengertian suatu istilah atau

konsep, maka konsep tersebut perlu dijabarkan atau didefinisikan. Definisi demikian dalam metodologi penelitian disebut sebagai definisi konsep”.

Berdasarkan uraian dalam kerangka teori yang telah disampaikan sebelumnya serta untuk memberikan gambaran fenomena yang akan diteliti dan memberikan arah pemikiran yang jelas sesuai dengan maksud penelitian ini, maka definisi konsep dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Kinerja aparatur pemerintah adalah prestasi penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang menunjukkan tingkat pelaksanaan tugas – tugas organisasi.
- b) Kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah keseluruhan ciri dan karakteristik pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi penerima layanan.

2). Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang dibuat dengan tujuan agar variabel penelitian yang abstrak menjadi lebih konkrit dan dapat diukur. Natsir (1999:152) mengatakan bahwa, “Definisi operasional sebagai suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tertentu”.

Dengan demikian definisi operasional pada penelitian ini sesuai dengan peran teoritisnya variabel yang diteliti dapat dinyatakan sebagai berikut:

a) Kinerja aparatur pemerintah

Kinerja aparatur pemerintah secara operasional didefinisikan: responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas aparat di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan tugas – tugas dan fungsinya untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat yang memohon perijinan.

Konsep kinerja aparatur pemerintah ini, selanjutnya ditetapkan berbagai variabel sebagai berikut :

a.1) Variabel responsivitas, diukur dari :

- i. Kemampuan mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat
- ii. Pemberian prioritas layanan
- iii. Keberadaan rencana atau agenda kerja
- iv. Kemampuan mengembangkan pekerjaan

a.2) Variabel responsibilitas, diukur dari :

- i. Pemahaman tugas pokok dan fungsinya
- ii. Pemahaman tugas individu
- iii. Kemampuan menyelesaikan layanan kepada masyarakat
- iv. Kemampuan menyelesaikan masalah
- v. Ketepatan dalam menyelesaikan tugas layanan

a.3) Variabel akuntabilitas, diukur dari :

- i. Profesionalitas dalam pelaksanaan pekerjaan
- ii. Kesesuaian bukti-bukti atas janji pelayanan

- iii. Pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan
- iv. Kesesuaian dalam pemberian tanggapan atas pengaduan - pengaduan

b). Kualitas pelayanan kepada masyarakat

Kualitas pelayanan kepada masyarakat secara operasional didefinisikan: *tangible* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati) layanan yang diberikan oleh aparat kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung.

Konsep ini selanjutnya ditetapkan variabel sebagai berikut:

b.1.) Variabel bukti langsung:

- i. Kejelasan persyaratan teknis dan administrasi
- ii. Kemudahan memahami prosedur pelayanan
- iii. Kemudahan mengikuti prosedur pelayanan
- iv. Kepastian rincian biaya/tarif dan tata cara pembayaran
- v. Kelengkapan sarana dan prasarama kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk telematika
- vi. Kenyamanan lingkungan pelayanan: keteraturan, kebersihan, rapi, indah, sehat.
- vii. Kenyamanan terkait dengan keberadaan fasilitas: Tempat Ibadah, Parkir, dan Toilet.

b.2.) Variabel daya tanggap:

- i. Kemudahan masyarakat menjangkau tempat / lokasi pengurusan perijinan
- ii. Besarnya perhatian atas keluhan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

b.3) Variabel kehandalan:

- i. Kepastian waktu penyelesaian permohonan perijinan menurut waktu yang ditetapkan.
- ii. Pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika

b.4) Variabel jaminan:

- i. Keakuratan atas perijinan yang diperoleh
- ii. Rasa aman dan kepastian hukum atas perijinan yang diperoleh

b.5) Variabel empati:

- i. Keramahan dalam melayani pemohon perijinan
- ii. Kedisiplinan dalam melayani permohonan perijinan
- iii. Kesopanan dalam melayani permohonan perijinan

Setiap indikator atau item yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan dengan skala pengukuran semantik diferensial yang telah dimodifikasi dengan 5 opsi.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan obyek yang diteliti sebagaimana yang dikemukakan Nawawi (2001) bahwa, “Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda – benda, hewan, tumbuh –

tumbuhan, gejala – gejala, nilai test tatau peristiwa – peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian”, sedangkan menurut Sudjana dalam Nawawi (2001:141) mengungkapkan bahwa : Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung maupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sejumlah atau sekumpulan obyek yang lengkap dan jelas yang dipelajari sifat – sifatnya. Pengertian yang serupa juga dinyatakan oleh Mochtar (2001:148) bahwa, “Populasi atau universe dalam suatu penelitian adalah keseluruhan atau totalitas dari unit yang akan diteliti karakteristiknya, kondisinya, sifat – sifatnya, dan sebagainya”.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam penelitian. Mengenai yang ditetapkan sebagai sampel merupakan yang dapat dianggap mewakili populasi secara keseluruhan. Berkenaan dengan itu Arikunto (1998) mengemukakan bahwa, “jika kita hanya ingin meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut penelitian sampel”. Sampel adalah sebagian wakil dari populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Dengan demikian hasil penelitian hanya melibatkan sampel tetapi kesimpulan yang ditarik berlaku juga bagi populasi. Selanjutnya mengenai pengertian sampel, Nawawi (2001) menyatakan bahwa “Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain sampel adalah bagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi”. Tentang jumlah

sampel yang akan diambil dari keseluruhan populasi tidak ada pedoman yang mutlak, seperti yang dijelaskan oleh Hadi (1984:130) bahwa, “sebenarnya tidak ada ketepatan mutlak berapa persen sampel yang harus diambil dari populasi”. Namun dengan presisi dalam prosentase tertentu dapat ditetapkan besar sampelnya dengan menggunakan rumus-rumus tertentu.

Unit analisis adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian yang merupakan bagian dari populasi, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Arikunto (1998:116) bahwa “Unit analisis adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian”, sedangkan menurut Mochtar (1999:30) unit analisis adalah “unit atau elemen terkecil dari populasi yang ingin diteliti”. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis atau satuan adalah warga masyarakat sebagai pelaku industri dan perdagangan di Kabupaten Tulungagung yang menurut perkiraan Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan kurang lebih sekitar 40% masyarakat Tulungagung juga berprofesi sebagai pelaku industri dan perdagangan dengan jumlah sebesar 471.264 jiwa per 31 Desember 2010 (Dispendukcapil, 2010). Dengan menggunakan rumus Lynch dalam Kerlinger dan Penhazur (1987:199) dapat dihitung besarnya sampel untuk penelitian ini sebagai berikut :

$$n = \frac{Nz^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{Nd^2 + z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

z : Nilai normal variabel (1,96) untuk tingkat kepercayaan 95%

P : Harga Patokan terbatas (0,50)

d : Sampling error/kekeliruan dalam pengambilan sampel 10%=0,10

$$n = \frac{Nz^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{Nd^2 + z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}$$

$$n = \frac{471264(1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot (1 - 0,50)}{471264(0,10)^2 + (1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot (1 - 0,50)}$$

$$n = \frac{471264 \cdot (3,84) \cdot 0,50 \cdot 0,50}{471264 \cdot (0,01) + (3,84) \cdot 0,50 \cdot 0,50}$$

$$n = \frac{452601,94}{4712,64 + 0,96}$$

$$n = 96,020 \text{ dibulatkan menjadi } 96$$

Dengan demikian, maka jumlah sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 96 orang anggota masyarakat yang memanfaatkan jasa / pelayanan perijinan rekomendasi sebagai sumber data primer untuk penelitian ini. Selanjutnya, tehnik pengambilan sampel untuk dengan menggunakan *Simple Random Sampling* (sampel acak sederhana) untuk responden (warga yang terpilih sebagai sampel dan diminta untuk memberikan jawaban atas kuesner yang diedarkan) yang dilakukan berdasarkan *undian*.

Pemilihan tehnik pengambilan sampel di atas sesuai dengan alat analisis yang digunakan berbasis statistik dengan pendekatan distribusi random / acak yaitu *distribusi Student (t)* dan *Fischer (F)*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sebagaimana telah disebutkan di muka bahwa metode penelitian survey mengandalkan pada instrument pengumpul data berupa kuesner. Karenanya dalam pengumpulan data untuk penelitian ini mengandalkan pada kuesner yang disusun berdasarkan indikator – indikator atau item – item yang ditetapkan. Pertanyaan yang dibuat dalam kuesner menggunakan pertanyaan tertutup berdasarkan skala Likert. Kuesner yang telah dibuat selanjutnya diuji

validitas (kesahan) dan reliabilitasnya (keterandalannya). Uji validitas (kesahan) atas kuesner dilakukan dengan uji korelasi sederhana mengikuti formula *Pearson* dengan batasan koefisien korelasi (r) lebih besar dari 0,60 dan signifikan, sedangkan uji realibilitas (keterhandalan) atas kuesner dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronbach* dengan batasan koefisien diatas 0,60 yang dinyatakan bahwa alat kuesner tersebut handal.

Hasil uji validitas dan realibilitas ditunjukkan menggunakan paket program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16 sebagai berikut (Tabel No 1 – Tabel No 4):

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas bahwa hubungan setiap item dan total skor variabelnya menunjukan korelasi yang tinggi (lebih besar dari 0,60) dan masing – masing signifikan. Dengan hasil pengujian ini dapat dinyatakan bahwa item – item dari setiap variabel bebas yang dikembangkan dalam kuesner dapat dinyatakan Valid.

Tabel No 1
Uji validitas item – item dalam variabel bebas

No.	Hubungan item – item dan total skor	Korelasi (r)	Signifikansi	keterangan
1	X1.1 – X1	0,886	0,000	Valid
2	X1.2 – X1	0,913	0,000	Valid
3	X1.3 – X1	0,910	0,000	Valid
4	X1.4 – X1	0,894	0,000	Valid
5	X2.1 – X2	0,806	0,000	Valid
6	X2.2 – X2	0,879	0,000	Valid
7	X2.3 – X2	0,881	0,000	Valid
8	X2.4 – X2	0,870	0,000	Valid
9	X2.5 – X2	0,891	0,000	Valid
10	X3.1 – X3	0,906	0,000	Valid
11	X3.2 – X3	0,923	0,000	Valid
12	X3.3 – X3	0,889	0,000	Valid
13	X3.4 – X3	0,938	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 3

Hasil pengujian validitas untuk item – item dalam variabel tergantung menunjukkan pula valid, seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel No 2
Uji validitas item – item dalam variabel tergantung

No.	Hubungan item – item dan total skor	Korelasi (r)	Signifikansi	keterangan
1	Y1.1 – Y1	0,613	0,000	Valid
2	Y1.2 – Y1	0,645	0,000	Valid
3	Y1.3 – Y1	0,707	0,000	Valid
4	Y1.4 – Y1	0,802	0,000	Valid
5	Y1.5 – Y1	0,835	0,000	Valid
6	Y1.6 – Y1	0,797	0,000	Valid
7	Y1.7 – Y1	0,801	0,000	Valid
8	Y2.1 – Y2	0,881	0,000	Valid
9	Y2.2 – Y2	0,618	0,000	Valid
10	Y3.1 – Y3	0,982	0,000	Valid
11	Y3.2 – Y3	0,981	0,000	Valid
12	Y4.1 – Y4	0,853	0,000	Valid
13	Y4.1 – Y4	0,963	0,000	Valid
14	Y5.1 – Y4	0,761	0,000	Valid
15	Y5.2 – Y4	0,818	0,000	Valid
16	Y5.3 – Y4	0,924	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa item – item dalam setiap variabel bebas mempunyai korelasi yang tinggi dan signifikan dengan total skor variabelnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item yang dikembangkan dalam kuesner adalah Valid.

Hasil uji realibilitas untuk mengetahui keterandalan kuesner yang telah dirancang untuk setiap item dimasing – masing variabel bebas dan tergantung seperti terlihat pada Tabel No 3 dan Tabel No 4

Tabel No 3
Hasil uji realibilitas item – item dalam setiap variabel bebas

No.	Variabel	Jumlah item	Alpha Cronbach	Keterangan
1	X1	4	0,921	Realibel
2	X2	5	0,916	Realibel
3	X3	4	0,934	Realibel

Sumber : Lampiran 4

Tabel No 4
Hasil uji realibilitas item – item dalam setiap variabel tergantung

No.	Variabel	Jumlah item	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Y1	7	0,861	Realibel
2	Y2	2	0,782	Realibel
3	Y3	2	0,962	Realibel
4	Y4	2	0,920	Realibel
5	Y5	3	0,782	Realibel

Sumber : Lampiran 4

Dari kedua tabel di atas hasil pengujian realibilitas menunjukkan bahwa meskipun dengan jumlah item yang bervariasi ternyata masing – masing item dalam setiap variabel mempunyai koefisien Alpha Cronbach di atas 0,60. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kuesner yang telah dirancang adalah reliabel (handal) atau dengan kata lain layak untuk digunakan dalam pengumpulan data.

Untuk menopang data primer yang diperoleh dari warga masyarakat yang terpilih sebagai sampel dan kelengkapan data dalam penulisan skripsi ini maka dikumpulkan pula beberapa dokumen berupa Keputusan – keputusan Bupati Tulungagung, Prosedur Tetap dan beberapa data skunder dari Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung.

3.6 Metode Analisis

Sesuai dengan tujuan penelitian dan hipotesis yang telah dirumuskan maka kegiatan analisis dilakukan dengan tahapan – tahapan sebagai berikut :

3.6.1 Analisis Deskriptif

Tujuan dari analisis ini untuk mendeskripsikan responden dan variabel – variabel penelitian berikut indikator / item – item yang disajikan dalam tabel frekuensi baik secara absolut maupun dalam persen. Dengan deskripsi ini maka

karakteristik dari responden dan variabel – variabel berikut indikator / item – itemnya dapat digambarkan secara sistematis dan mendalam.

3.6.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Tujuan penggunaan metode analisis ini untuk pengujian terhadap hipotesis penelitian yang telah dirumuskan, yaitu :

Hipotesis Mayor, “bahwa terdapat pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat”.

Sesuai dengan rumusan hipotesis yang dinyatakan maka digunakan tehnik statistik regresi linear sederhana dan diuji dengan menggunakan pendekatan distribusi probabilitas Student (t). Analisis regresi linier sederhana dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = b_0 + bx + e \text{ (Widayat dan Amirullah, 2002: 102)}$$

Keterangan

- b_0 = Intersep atau konstanta
- b = Koefisien regresi variabel ke 1 sampai ke k
- x = Variabel kinerja aparatur pemerintah
- Y = Variabel Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat
- e = Kesalahan pengganggu (*error disturbance*)

Pengujian terhadap besarnya setiap koefisien regresi dalam persamaan regresi linear sederhana dilakukan dengan menggunakan pendekatan t yang dirumuskan:

$$t_b = \frac{b}{S_b}$$

Keterangan:

- b = Koefisien regresi setiap variabel bebas
- S_b = *Standart error* bagi b

3.6.3 Analisis Determinan Berganda

Tujuan penggunaan analisis determinan berganda digunakan untuk menguji hipotesis minor yang telah dirumuskan yaitu:

Hipotesis Minor : “Bahwa responsivitas, responabilitas, dan akuntabilitas secara bersama – sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat”, maka digunakan analisis determinan berganda (kuadrat korelasi berganda yang disesuaikan atau R^2_{adjusted}) yang diuji berdasarkan pendekatan distribusi probabilitas Fischer (F).

Besarnya koefisien determinan berganda yang disesuaikan dirumuskan sebagai berikut:

$$AdjustedR^2 = R^2 + \frac{k(1-R^2)}{n-k-1} \quad (\text{Malhotra, 2005:235})$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinan berganda yang disesuaikan
 k = Jumlah variabel bebas
 n = Banyaknya sampel

Selanjutnya pengujian terhadap besaran koefisien determinat berganda yang disesuaikan tersebut diuji dengan pendekatan “F” yang dirumuskan sebagai berikut:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2(n - k - 1)}{k(1 - R^2)}$$

Keterangan:

F = F_{hitung}
 R^2 = Koefisien Determinan berganda yang disesuaikan
 k = Jumlah variabel bebas
 n = Banyaknya sampel

3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan penggunaan metode analisis regresi linear berganda ini untuk menguji hipotesis – hipotesis minor “Bahwa responsivitas, responabilitas, dan akuntabilitas secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat”, maka hipotesis ini diuji dengan menggunakan tehnik statistik regresi linear berganda dengan pendekatan *Student (t)* untuk besar pengaruh setiap variabel yang dinyatakan untuk penelitian ini.

Analisis regresi linier sederhana dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e \text{ (Widayat dan Amirullah, 2002: 102)}$$

Keterangan

- b_0 = Intersep atau konstanta
- $b_1.....b_3$ = Koefisien regresi variabel ke 1 sampai ke 3
- $x_1.....x_3$ = Variabel bebas ke satu sampai ke tiga
- e = Kesalahan pengganggu (*error distrubance*)

Pengujian terhadap besarnya setiap koefisien regresi dalam persamaan regresi linear di atas dilakukan dengan menggunakan pendekatan t yang dirumuskan:

$$t_{bi} = \frac{b_i}{S_{bi}}$$

Keterangan:

- b_i = Koefisien regresi setiap variabel bebas
- S_{bi} = *Standart error* bagi b_i

3.6.5 Analisis Korelasi Korelasi Parsial

Analisis ini pada dasarnya hanya dimaksudkan untuk memperoleh kedalam lebih lanjut atas peran dari setiap variabel dalam menjelaskan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memeriksa hubungan satu variabel bebas dengan

variabel terikat dikontrol dengan variabel bebas lainnya, dengan kata lain melalui analisis korelasi parsial dapat diketahui kontribusi dari suatu variabel bebas sekaligus mendeteksi variabel yang mempunyai pengaruh dominan. Mengacu pada Al-Rasyid (1994: 119), korelasi parsial diformulakan sebagai berikut:

$$r_{YX_1/X_2X_3 \dots X_k} = \frac{b^2_{YX_1/X_2X_3 \dots X_k}}{\sqrt{b^2_{YX_1/X_2X_3 \dots X_k} + (RJK_{SIS})(n - k - 1)(C_{ii})}}$$

Berarti pengaruh untuk masing-masing X terhadap Y adalah sebagai berikut:

$$r_{YX_1/X_2X_3X_4} = \frac{b^2_{YX_1/X_2X_3X_4}}{\sqrt{b^2_{YX_1/X_2X_3X_4} + (RJK_{SIS})(n - k - 1)(C_{ii})}}$$

$$r_{YX_2/X_1X_3X_4} = \frac{b^2_{YX_2/X_1X_3X_4}}{\sqrt{b^2_{YX_2/X_1X_3X_4} + (RJK_{SIS})(n - k - 1)(C_{ii})}}$$

$$r_{YX_3/X_1X_2X_4} = \frac{b^2_{YX_3/X_1X_2X_4}}{\sqrt{b^2_{YX_3/X_1X_2X_4} + (RJK_{SIS})(n - k - 1)(C_{ii})}}$$

$$r_{YX_4/X_1X_2X_3} = \frac{b^2_{YX_4/X_1X_2X_3}}{\sqrt{b^2_{YX_4/X_1X_2X_3} + (RJK_{SIS})(n - k - 1)(C_{ii})}}$$

Penggunaan tehnik statistik regresi linear berganda ini diikuti pula dengan pemenuhan beberapa uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat apakah data penelitian dapat dianalisis dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah, uji multikolinearitas, uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang lolos dari uji asumsi klasik tersebut.

- a. Uji multikolinearitas yang artinya bahwa masing – masing variabel bebas tidak mempunyai korelasi yang tinggi dan signifikan. Dengan demikian sifat dari variabel ini adalah independen.
- b. Uji heteroskedastisitas yang artinya bahwa variabel yang diprediksi tidak beragam atau dengan kata lain memenuhi homoskedastisitas dalam arti bahwa variabel yang diprediksi tersebut memenuhi asas homogenitas. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Park.
- c. Uji Normalitas, Model regresi yang baik mensyaratkan adanya normalitas pada data penelitian atau pada nilai residualnya bukan pada masing – masing variabelnya. Uji normalitas model regresi dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik dengan melihat histogram dan *normal probability plot*. Apabila *ploting* data membentuk satu garis lurus diagonal maka distribusi data adalah normal. Normalitas juga menunjuk bahwa variabel yang diprediksi memenuhi distribusi normal dengan koefisien rata – rata dan standar deviasi dalam distribusi normal standar. Linearitas yang artinya bahwa sesuai dengan persamaan dalam regresi linear berganda

maka sifat linear untuk persamaan yang digunakan telah memenuhi dengan kriteria sebagaimana ditunjukkan secara grafis.

Pendekatan dalam keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis nol atau hipotesis alternative dalam penelitian ini menggunakan pendekatan alternative yang mendasarkan signifikasi yang didapat dari hasil olahan melalui software SPSS dengan ketentuan sebagai berikut :

*) cukup signifikan ($p < 0,10$)

**) signifikan ($p < 0,05$)

***) sangat signifikan ($p < 0,01$).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data

Gambaran umum kantor dinas

Berdasarkan Peraturan Bupati Tulungagung No. 26 tahun 2008 tentang Tugas dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung tanggal 26 Juli 2008, dan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung No. 5 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Tulungagung berbunyi sebagai berikut : “Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Perindustrian dan Perdagangan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan “ (Bab II pasal 3).

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud Bab II pasal 3, Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai fungsi (pasal 4):

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perindustrian dan perdagangan.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang industri dan perdagangan.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh Bupati.

Visi dan Misi Dinas

Visi Dinas Perindustrian Dan Perdagangan yang telah di sepakati bersama dan ditetapkan sesuai dengan kondisi Kabupaten Tulungagung adalah

“Motivator terwujudnya industri tangguh didukung masyarakat niaga yang mampu bersaing di pasar global”.

Visi Dinas Perindustrian dan Perdagangan di angkat dari visi kabupaten, di samping itu dari fenomena otonomi daerah yang berbasiskan pada keunggulan lokal namun memiliki peluang dan tantangan yang berskala global, dengan kata lain dari bunyi visi tersebut di atas dapat di artikan sebagai berikut :

Motivator:

Dorongan semangat untuk menumbuhkembangkan Industri dan Perdagangan.

Industri Tangguh:

Industri yang berkemampuan bertahan dan bersaing serta menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan strategis yang di maksud dengan perkembangan cepat.

Masyarakat Niaga:

Masyarakat yang professional di bidang norma aturan yang menjadi kesepakatan umum ditetapkan oleh pemerintah.

Pasar Global:

Pasar bebas / Pasar Dunia dalam arti pasar yang mencakup pasar lokal, regional, nasional, dan internasional.

Dalam rangka mendukung cita – cita otonomi daerah, serta memperhatikan posisi strategis Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam upaya mewujudkan visi, maka konsekuensi logis yang disadari adanya penataan kembali terhadap sumber daya alam dan pembinaan sumberdaya manusia, industri, perdagangan kecil dan menengah (UMKM) yang banyak tersebar di seluruh Kabupaten Tulungagung.

Untuk mewujudkan Visi yang telah ditetapkan, maka Misi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung sesuai dengan mandat yang diterima sebagai berikut :

- Memberdayakan masyarakat untuk meningkatkan kreatifitas dalam usaha industri dan perdagangan terutama usaha kecil dan menengah berbasis pada sumberdaya alam yang tersedia dan sumberdaya manusia yang produktif dan inovatif.
- Memantapkan kemandirian masyarakat dalam usaha industri dan perdagangan semakin berorientasi pada pasar global.
- Menciptakan iklim usaha yang kondusif dan transparan
- Menggerakkan peningkatan laju pertumbuhan

Adapun misi tersebut merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai, sehingga pernyataan misi membawa organisasi kesuatu fokus yang menjelaskan mengapa organisasi itu ada, apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya.

Misi tersebut ditetapkan selain berdasarkan visi, juga memperhatikan tugas pokok dan fungsi yang di emban oleh Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung dengan tetap memperhatikan siklus Manajemen Dinas Perindustrian dan Perdagangan baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun pengendalian, pengawasan, dan evaluasi.

Lokasi dan Kondisi Fisik Kantor

Gedung kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung berlokasi di Jl.Ki Mangunsarkoro No.04 Telp. (0355) 321161 Tulungagung dengan luas tanah $\pm 2.087 \text{ m}^2$.

Bangunan yang berdiri di atas tanah tersebut terdiri atas :

1. Bangunan kantor 2 unit
2. Ruang kepala 1 unit
3. Ruang sekretariat 1 unit
4. Ruang bidang / Sub. Bagian 2 unit
5. Ruang rapat 1 unit

Sarana dan Prasarana Dinas

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas sehari – hari, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung di dukung sarana dan prasarana sebagai berikut :

Tabel No 5
Sarana Dan Prasaran Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Kabupaten Tulungagung

No	Jenis	Jumlah Unit/Buah
1	Komputer	10
2	Mesin ketik	4
3	OHP	1
4	LCD	2
5	Lap top	1
6	Handy cam	1
7	Camera digital	3
8	Brankas	3
9	TV/DVD	2/1
10	Telepon/Telpon paralel	2/5
11	Faximile	1
12	Meja kursi tamu	2
13	Meja kursi kerja	50
14	Kursi lipat	27
15	Filling cabinet/almari	15
16	Kendaraan roda 4	1
17	Kendaraan roda 2	6
18	AC	3
19	Tape Recorder/pengeras	1
20	Amplifier	1
21	Salon Speaker	1
22	Almari kayu	4
23	Almari kaca/Etalase	6
24	Kipas angin	7
Jumlah		160

Sumber : Kandisperindag, 2011

Susunan Organisasi

Dalam melakukan kegiatannya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung mempunyai susunan organisasi sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, membawahi :
 1. Sub bagian Umum
 2. Sub bagian Keuangan
 3. Sub bagian Bina Program

c. Bidang Industri Logam dan Aneka, membawahi

1. Seksi industri logam dan alat angkut
2. Seksi industri mesin, aneka, dan elektronika
3. Seksi industri tekstil

d. Bidang Industri Kimia dan Agro, membawahi

1. Seksi industri kimia
2. Seksi industri agro
3. Seksi hasil hutan

e. Bidang Perdagangan, membawahi

1. Seksi bina usaha
2. Seksi pendaftaran dan informasi perusahaan
3. Seksi promosi dan ekspor, import

f. Bidang Perlindungan, membawahi

1. Seksi metrologi
2. Seksi perlindungan konsumen
3. Seksi penyuluhan

g. Unit pelaksanaan teknis dinas

h. Kelompok jabatan fungsional

Rangkaian perijinan

Rangkaian perijinan di Kabupaten Tulungagung telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 34 Tahun 2009 tentang Prosedur Tetap (PROTAP) Pelayanan Perijinan Terpadu di Kabupaten Tulungagung, sesuai dengan Peraturan di atas maka bisa

digambarkan bagan prosedur (SOP) yang harus dilewati untuk mendapatkan pelayanan perijinan.

4.2 Deskripsi Responden

Deskripsi responden yang dikemukakan meliputi umur, jenis kelamin, sektor usaha dan pendidikan sebagai berikut:

Dilihat dari umur para pemohon rekomendasi perijinan di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Tulungagung sebagian besar (47,92%) adalah berumur 25 tahun ke atas, selanjutnya diikuti kelompok umur antara 21 sampai dengan 25 tahun sebanyak 40,62% dan sisanya yaitu sebanyak 11,46% termasuk pengusaha – pengusaha muda yaitu kelompok umur di bawah 20 tahun, sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel No. 6
Distribusi Umur Responden

No.	Umur	Masyarakat	
		Orang	Persen
1.	< 20 th	11	11,46
2.	21 – 25 th	39	40,62
3.	> 25 th	46	47,92
Jumlah		96	100

Sumber : Lampiran 1

Ditinjau dari dari jenis kelamin responden penelitian atau para pelaku industri dan perdagangan yang mewakili sebagai sampel dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki (76,04%) dan sisanya adalah perempuan, sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel No.7
Distribusi Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Masyarakat	
		Orang	Persen
1.	Laki – Laki	73	76,04
2.	Perempuan	23	23,96
Jumlah		96	100

Sumber : Lampiran 1

Dilihat dari sektor usaha yang ditekuni para pemohon rekomendasi perijinan, sebagian besar (44,79%) berusaha disektor kerajinan, diikuti dengan usaha di sektor konveksi sebanyak 36,45% dan sisanya pengusaha krupuk, sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel No.8
Distribusi Sektor Usaha Responden

No.	Sektor Usaha	Masyarakat	
		Orang	Persen
1.	Pengusaha krupuk	18	18,75
2.	Pengusaha konveksi	35	36,45
3.	Pengusaha kerajinan	43	44,79
Jumlah		96	100

Sumber : Lampiran 1

Dilihat dari tingkat pendidikannya, sebagian besar dari responden (65,63%) berpendidikan SLTA dan sebagian besar lainnya berpendidikan SLTP (29,17%) dan sisanya berpendidikan S1 dan SD masing-masing 2,08% dan 3,12% seperti terlihat dalam tabel berikut:

Tabel No. 9
Distribusi Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Masyarakat	
		Orang	Persen
1.	SD	3	3,12
2.	SLTP	28	29,17
3.	SLTA	63	65,63
4.	S1	2	2,08
5.	S2	-	-
6.	S3	-	-
Jumlah		96	100

Sumber : Lampiran 1

4.3 Deskripsi Kinerja Aparatur Pemerintah

4.3.1 Kinerja Aparatur Pemerintah

Dekripsi tentang kinerja aparatur pemerintah ini merupakan hasil penilaian prestasi kerja aparatur pemerintah yang terkait langsung dengan penyelenggaraan rekomendasi perijinan pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung, yang mencakup tentang responsivitas, responsibilitas, dan akutanbilitasnya sebagaimana diuraikan berikut.

4.3.2 Deskripsi Responsivitas

Responsivitas aparat yang dideskripsikan dalam penelitian ini, yaitu: kemampuan aparat mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat, kemampuan aparat memberikan prioritas layanan atas beban kerja yang dilimpahkan, dukungan atas rencana dan agenda kerja yang telah disusun, dan kemampuan aparat mengembangkan konsepsinya atas program kerja yang telah tersusun. Deskripsi ke empat indikator atau item dalam responsivitas para aparatur diuraikan sebagai berikut:

1) Kemampuan aparat mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat (X1.1).

Meski rekomendasi perijinan yang diberikan oleh Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan hanya pada 5 jenis, yaitu: Ijin Usaha Industri (IUI), Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Ijin Pemakaian Gudang (SIPG), Tanda daftar Perusahaan (TDP) dan Ijin Edar Hasil Industri Rumah Tangga Pangan, namun kebutuhan para pelaku industri dan perdagangan terhadap jenis-jenis rekomendasi perijinan adalah sangat

bervariasi. Hasil penyebaran kuesner kepada para pelaku industri dan perdagangan tentang kemampuan aparat dalam mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat sebagai berikut.

Tabel No 10
Distribusi Frekuensi Kemampuan Aparat Pemerintah Mengenali dan Menanggapi Kebutuhan Masyarakat (X1.1)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	12	12,5
3	3	30	31,3
4	4	31	32,3
5	5	23	24,0
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Dari tabel frekuensi di atas dapat diketahui bahwa hasil penilaian masyarakat akan kemampuan aparat menunjukkan bahwa sebagian besar (32,30%) responden menyatakan aparat mampu, dan 24,0% responden menyatakan aparat sangat mampu dan 31,3 % responden menyatakan aparat cukup mampu aparat mengenali dan tanggap tentang kebutuhan masyarakat dalam pengurusan perijinannya dan sebagian lainnya (12,5%) responden menyatakan aparat kurang mampu mengenali dan tanggap kebutuhan tersebut.

2). Prioritas layanan atas beban kerja yang dilimpahkan (X1.2).

Banyaknya beban pekerjaan layanan perinjinan yang dilimpahkan kepada para aparat penyelenggara layanan memerlukan kemampuan untuk memberikan prioritas layanannya terutama pada keluhan – keluhan dari pemohon rekomendasi perijinan yang memang memerlukan penanganan segera. Hasil penilaian para pelaku industri dan perdagangan tentang hal ini terlihat pada tabel berikut:

Tabel No 11
Distribusi Frekuensi Prioritas Layanan atas Beban Kerja Yang Dilimpahkan (X1.2)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	9	9,4
3	3	34	35,4
4	4	29	30,2
5	5	24	25,0
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Berdasar tabel frekuensi di atas diperoleh gambaran bahwa sebagian besar (35,4%) responden menyatakan aparat cukup mampu, 30,2% responden menyatakan aparat mampu, dan 25,0% responden menyatakan sangat mampu aparat memprioritaskan layanan / beban kerja yang dilimpahkan, tetapi 9,4% responden menyatakan kurang mampu aparat memberikan prioritas atas beban kerja yang dilimpahkan.

3). Kemampuan mensikapi rencana dan agenda kerja (X1.3)

Keberhasilan dalam pelaksanaan pekerjaan bagi seorang aparat memerlukan kemampuan untuk mensikapi rencana kerja dan agenda kerja yang telah disusun di Kantor dalam bentuk dukungan keseriusan dalam melaksanakan penyelenggaraan layanan perijinan kepada masyarakat. Hasil penyebaran kuesner diperoleh gambaran sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Tabel No 12
Distribusi Frekuensi kemampuan mensikapi Rencana dan Agenda Kerja (X1.3)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	15	15,6
3	3	21	21,9
4	4	47	49,0
5	5	13	13,5
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Dari sisi pelaku industri dan perdagangan, gambaran tentang kemampuan mensikapi rencana dan agenda kerja: 15,6% responden menyatakan kurang mendukung, 21,9% responden menyatakan cukup mendukung, 49,0% responden menyatakan aparat mendukung, dan 13,5% responden menyatakan aparat sangat mendukung rencana dan agenda kerja.

4). Kemampuan aparat mengembangkan konsepsi program kerja (X1.4).

Latar belakang setiap aparat adalah berbeda-beda dilihat dari pendidikan dan pengalaman kerjanya. Kondisi demikian sudah barang tentu akan membatasi peluang atau kesempatan mengembangkan konsepsinya dalam program kerja yang telah ditetapkan di Kantor, hal ini terlihat dari hasil penyebaran kuesner kepada pemohon rekomendasi perijinan sebagai berikut:

Tabel No 13
Distribusi Frekuensi Kemampuan Aparat Pemerintah Mengembangkan Konsepsi (X1.4)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	13	13,5
3	3	22	22,9
4	4	50	52,1
5	5	11	11,5
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Dari tabel di atas diperoleh deskripsi bahwa sebagian besar dari responden (52,1%) menyatakan bahwa aparat mampu dan 11,5% responden menyatakan sangat mampu dan 22,9% menyatakan cukup mampu aparat mengembangkan konsepsi program kerja untuk pelaksanaan pekerjaannya.

4.3.3. Deskripsi Responsibilitas

Responsibilitas yang dideskripsikan dalam penelitian ini terdiri dari 5 item, yaitu: pemahaman tugas pokok dan fungsi organisasi, (2) pemahaman tugas individu, (3) kemampuan aparat pemerintah dalam menyelesaikan layanan kepada masyarakat, (4) kemampuan menyelesaikan masalah, dan (5) ketepatan aparat pemerintah dalam menyelesaikan tugas layanan, sebagaimana diuraikan berikut ini.

1) Pemahaman tugas pokok dan fungsi unit organisasi (X2.1)

Pemahaman tugas pokok dan fungsi unit organisasi untuk seorang aparat ditempatkan perlu diketahui diperlukan untuk mengecek apakah terdapat kesesuaian dengan ketentuan - ketentuan organisasi. Hasil pengumpulan data yang bersumber dari para pelaku industri dan perdagangan menunjukkan bahwa sebagian besar (49%) responden menyatakan aparat telah memahami sepenuhnya tugas dan fungsinya, 43,8% responden menyatakan aparat sangat memahami tugas dan fungsinya dan hanya sebagian kecil responden (7,3%) menyatakan bahwa aparat cukup memahami hal tersebut seperti terlihat juga dalam tabel berikut.

Tabel No 14 Distribusi frekuensi Pemahaman tupoksi unit organisasi (X2.1)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	7	7,3
4	4	47	49,0
5	5	42	43,8
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

2) Pemahaman tugas individu (X2.2)

Dalam setiap unit kerja organisasi memiliki *job description* yang menjadi pusat perhatian para aparat yang berada pada unit tersebut, selanjutnya setiap individu mengetahui kegiatan atau pekerjaan apa yang harus dilakukan. Hasil penyebaran kuesner kepada para pelaku industri dan perdagangan diperoleh gambaran sebagai berikut:

Tabel No 15
Distribusi frekuensi Pemahaman tugas individu (X2.2)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	6	6,3
4	4	41	42,7
5	5	49	51,0
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Dari tabel di atas tampak adanya konsistensi pandangan para pelaku industri dan perdagangan tentang tingkat pemahaman tugas pokok dan fungsi unit organisasi yang telah dikemukakan sebelumnya dan pemahaman tugas individu. Tentang pemahaman tugas individu ini, 51% responden menyatakan aparat sangat memahaminya, 42,7% responden menyatakan bahwa aparat telah memahami dan hanya 4,2% responden yang menyatakan aparat cukup memahami tugas-tugas individunya.

3) Kemampuan aparat dalam menyelesaikan layanan kepada masyarakat (X2.3)

Semakin banyak rekomendasi permohonan perijinan yang diajukan semakin kompleks permasalahan yang dihadapi dalam penyelesaiannya

layanan tersebut. Hasil penyebaran kuesner kepada para pelaku industri dan perdagangan seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel No 16
Distribusi frekuensi kemampuan aparat dalam menyelesaikan layanan kepada masyarakat (X2.3)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	6	6,3
4	4	42	43,8
5	5	48	50,0
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hampir seluruh jawaban responden menyatakan bahwa para aparat mampu menyelesaikan pekerjaannya, dengan perincian 50% responden menyatakan bahwa aparat sangat mampu, 43,8% responden menyatakan aparat mampu dan 6,3% responden menyatakan bahwa aparat cukup mampu menyelesaikan layanan.

4) Kemampuan menyelesaikan masalah (X2.4)

Permasalahan dalam layanan permohonan rekomendasi perijinan antara yang satu dengan yang lainnya tidak sama. Hasil pengumpulan data dari pelaku industri dan perdagangan tentang kemampuan aparat menyelesaikan masalah terlihat pada tabel berikut:

Tabel No 17
Distribusi frekuensi Kemampuan aparat menyelesaikan masalah (X2.4)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	10	10,4
4	4	37	38,5
5	5	49	51,0
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Dari pandangan para pelaku industri dan perdagangan sebagaimana ditunjukkan pada tabel frekuensi di atas diketahui bahwa sebagian besar (51%) responden menyatakan aparat sangat mampu, 38,5% responden menyatakan aparat mampu dan hanya 10,4% responden menyatakan aparat cukup mampu menyelesaikan masalah layanan pada kasus permohonan rekomendasi perijinan.

5) Ketepatan waktu aparat dalam menyelesaikan tugas layanan (X2.5)

Ketepatan waktu kerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan adalah merupakan suatu keharusan yang dicapai oleh aparat penyelenggara pelayan permohonan rekomendasi perijinan. Hasil pengumpulan data dari para pelaku industri dan perdagangan tentang hal ini sebagai berikut:

Tabel No 18
Distribusi frekuensi Ketepatan aparat
dalam menyelesaikan tugas layanan (X2.5)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	10	10,4
4	4	30	31,3
5	5	56	58,3
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Dari tabel di atas diketahui bahwa 58,3% responden menyatakan bahwa aparat dapat menyelesaikan tugas layanan sangat tepat, 30% responden menyatakan bahwa aparat dapat menyelesaikan tugas layanan dengan tepat dan 10,4% responden menyatakan bahwa aparat dapat

menyelesaikan dengan cukup tepat tugas layanan menurut standar waktu yang ditetapkan.

4.3.4 Deskripsi Akuntabilitas

Akuntabilitas yang didiskripsikan dalam penelitian ini meliputi profesionalitas aparat, bukti-bukti atas janji pelayanan, pemenuhan atas standar pelayanan dan kesesuaian tanggapan atas keluhan masyarakat. Hasil pengumpulan atau hasil penyebaran kuesner diuraikan berikut ini:

1) Profesionalitas aparat pemerintah (X3.1)

Sukses penyelenggaraan layanan permohonan rekomendasi perijinan memerlukan aparat yang profesional dalam menangani pekerjaan tersebut yang tidak dapat dilakukan oleh instansi-intansi lain. Hasil pengumpulan dari pelaku industri dan perdagangan yang memerlukan rekomendasi perinjinan diperoleh gambaran sebagaimana yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel No 19
Distribusi frekuensi Profesionalitas aparat (X3.1).

No.	Opsi	f	%
1	1		
2	2	5	5,2
3	3	42	43,8
4	4	18	18,8
5	5	31	32,3
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Dari tabel frekuensi di atas dapat diketahui bahwa 32,3% menyatakan aparat sangat professional, 18,8% responden menyatakan aparat profesional, 43,3% responden menyatakan cukup profesional dan

hanya 5,2% responden yang menyatakan aparat kurang professional dalam menjalankan tugas-tugas layanan.

2) Bukti – bukti atas janji pelayanan (X3.2)

Setiap produk layanan biasanya diikuti dengan janji – janji layanan yang informasikan melalui beberapa tulisan di sekitar tempat layanan. Janji – janji ini tidak sekedar janji, dengan kata lain diikuti dengan bukti – bukti dalam pelayanan maupun produk – produk hasil layanan. Hasil pengumpulan data dari para pelaku industri dan perdagangan disajikan pada tabel berikut:

Tabel No 20
Distribusi frekuensi Bukti-bukti atas janji pelayanan (X3.2).

No.	Opsi	f	%
1	1		
2	2	4	4,2
3	3	41	42,7
4	4	25	26,0
5	5	26	27,1
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Dari tabel frekuensi di atas dapat diketahui bahwa 27,1% responden menyatakan bahwa bukti-buktinya sangat sesuai, 26,0% responden menyatakan bukti-bukti sesuai, 42,7% responden menyatakan bukti-bukti yang sesuai dan 4,2% responden menyatakan kurang sesuai dengan janji-janji yang telah disampaikan.

3) Pemenuhan atas standar pelayanan (X3.3).

Persoalan standar layanan menjadi polemik tersendiri di masing - masing daerah akan kelengkapan dalam pemenuhannya baik bagi penerima

layanan maupun pemberi layanan. Hasil pengumpulan data dari para pelaku industri dan perdagangan dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel No 21
Distribusi frekuensi Pemenuhan atas standar pelayanan (X3.3).

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	6	6,3
3	3	34	35,4
4	4	39	40,6
5	5	17	17,7
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Dari tabel frekuensi di atas dapat diketahui bahwa 17,7% responden menyatakan bahwa kelengkapan standar pelayanan sangat terpenuhi, 40,6% responden menyatakan bahwa kelengkapan standar pelayanan terpenuhi, 35,4% responden menyatakan standar pelayanan cukup terpenuhi dan 6,3% responden menyatakan standar pelayanan kurang terpenuhi.

4) Kesesuaian tanggapan atas keluhan – keluhan dari masyarakat (X3.4)

Akuntabilitas juga menunjuk pada kesesuaian tanggapan atas keluhan – keluhan yang disampaikan oleh para pelaku industri dan perdagangan. Hasil pengumpulan data seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel No 22
Distribusi frekuensi kesesuaian tanggapan (X3.4)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	3	3,1
3	3	38	39,6
4	4	25	26,0
5	5	30	31,3
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Berdasarkan tabel frekuensi di atas dapat diketahui bahwa 31,3% responden menyatakan bahwa tanggapan yang diberikan aparat sangat sesuai, 26,0% responden menyatakan bahwa tanggapan yang diberikan aparat sesuai, 39,6% responden menyatakan bahwa tanggapan yang diberikan aparat cukup sesuai dan 3,1% responden menyatakan bahwa tanggapan yang diberikan aparat kurang sesuai terhadap keluhan-keluhan masyarakat.

4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat

Deskripsi kualitas pelayanan kepada pelaku – pelaku industri dan perdagangan mencakup: bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung, sebagaimana diuraikan berikut ini.

4.4.1 Deskripsi Bukti Langsung

1) Kejelasan persyaratan teknis dan administrasi (Y1.1)

Bagi pemohon rekomendasi perijinan dalam mengajukan permohonannya disertai dengan persyaratan teknis dan administrasi yang telah ditentukan. Hasil penyebaran kuesner disajikan pada tabel berikut:

Tabel No 23 Distribusi frekuensi Kejelasan persyaratan teknis dan administrasi (Y1.1)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	27	28,1
4	4	37	38,5
5	5	32	33,3
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Berdasarkan tabel frekuensi di atas dapat diketahui bahwa 33,3% responden menyatakan sangat jelas, 38,5% responden menyatakan jelas, 28,1 menyatakan cukup jelas persyaratan teknis dan administrasi yang ditentukan.

2) Kemudahan memahami prosedur pelayanan (Y1.2)

Bukti langsung yang dirasakan dalam kualitas layanan adalah kemudahan memahami prosedur layanan. Hasil pengumpulan data dari para pelaku industri dan perdagangan yang mengajukan permohonan rekomendasi perijinan sebagaimana tersajikan pada tabel berikut:

Tabel No 24
Distribusi frekuensi Kemudahan memahami prosedur pelayanan (Y1.2)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	1	1,1
3	3	24	25,0
4	4	43	44,8
5	5	28	29,2
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Berdasarkan tabel frekuensi di atas dapat diketahui bahwa 29,2% responden menyatakan bahwa sangat mudah memahami prosedur pelayanan, 44,8% menyatakan bahwa mudah memahami prosedur pelayanan, 25,0 menyatakan bahwa cukup mudah memahami prosedur pelayanan, menyatakan bahwa sulit memahami prosedur pelayanan.

3) Kemudahan mengikuti prosedur pelayanan (Y1.3)

Kemudahan memahami prosedur layanan belum tentu mudah dalam mengikuti prosedur layanan sewaktu kepengurusan rekomendasi

perijinan. Sebagaimana dinyatakan dari jawaban responden pada tabel berikut:

Tabel No 25
Distribusi frekuensi kemudahan mengikuti prosedur pelayanan (Y1.3)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	1	1,0
3	3	6	6,3
4	4	45	46,9
5	5	44	45,8
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Berdasarkan tabel frekuensi di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar (45,8%) dari responden dengan sangat mudah mengikuti prosedur layanan perijinan, dan sebagian besar yang lain (46,9% juga dengan mudah responden mengikuti prosedur layanan perijinan, namun terdapat juga responden 6,3% dan 1,0% yang menyatakan cukup mudah dan sulit mengikuti prosedur layanan perijinan.

4) Kepastian rincian biaya/tarif dan tata cara pembayaran (Y1.4)

Bukti langsung yang lain yang dapat dirasakan oleh pemohon rekomendasi perijinan adalah kepastian rincian biaya / tarif dan cara pembayaran. Hasil pengumpulan data dari responden dalam penelitian ini sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel No 26
Distribusi frekuensi Kepastian rincian biaya/tarif dan tata cara pembayaran (Y1.4)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	14	14,6
4	4	34	35,4
5	5	48	50,0
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Kepastian rincian biaya / tarif dan tata cara pembayaran dalam pengurusan perijinan sebagaimana disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa 50% dari responden menyatakan sangat terperinci, 35,4% menyatakan terperinci, dan 14,6% menyatakan cukup terperinci.

5) Kelengkapan sarana dan prasarama kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk Telematika (Y1.5)

Bukti langsung yang juga dapat dirasakan oleh pemohon rekomendasi perijinan adalah kelengkapan sarana dan prasarama kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk Telematika. Tentang hal ini hasil pengumpulan data dari para pemohon tersajikan pada tabel berikut:

Tabel No 27

Distribusi frekuensi Kelengkapan sarana dan prasarama kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk telematika (Y1.5)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	13	13,5
4	4	44	45,8
5	5	39	40,6
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Dari tabel frekuensi di atas terlihat bahwa sebagian besar (40,6%) responden menyatakan sangat lengkap dan 45,8% responden menyatakan lengkap serta 13,5% responden menyatakan cukup lengkap kelengkapan sarana dan prasarama kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk Telematika dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan.

6) Kenyamanan lingkungan pelayanan: keteraturan, kebersihan, rapi, indah, sehat (Y1.6).

Kenyamanan lingkungan pelayanan: keteraturan, kebersihan, rapi, indah, dan sehat juga merupakan bukti langsung yang dirasakan atas layanan dalam permohonan rekomendasi perijinan. Tentang hal ini hasil penyebaran kuesner pada para pemohon sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel No 28
Distribusi frekuensi Kenyamanan lingkungan pelayanan:
keteraturan, kebersihan, rapi, indah, sehat (Y1.6).

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	24	25,0
4	4	25	26,0
5	5	47	49,0
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel frekuensi di atas dapat diketahui bahwa 49, 0% responden menyatakan sangat terpenuhi, 20,0% menyatakan terpenuhi dan 25,0% menyatakan cukup terpenuhi kenyamanan lingkungan pelayanan: keteraturan, kebersihan, kerapihan, keindahan, dan sehat.

7) Kenyamanan terkait dengan keberadaan fasilitas: Tempat Ibadah, Parkir, dan Toilet (Y1.7).

Bukti langsung yang terakhir dideskripsikan dalam penelitian ini adalah tentang kenyamanan terkait dengan keberadaan fasilitas: Tempat Ibadah, Parkir, dan Toilet. Hasil penyebaran kues pada para responden pemohon rekomendasi diperoleh jawaban seperti disajikan pada tabel berikut:

Tabel No 29
Distribusi frekuensi Kenyamanan terkait dengan keberadaan fasilitas:
Tempat Ibadah, Parkir, dan Toilet (Y1.7)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	39	40,6
4	4	9	9,4
5	5	48	50,0
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kenyamanan terkait dengan keberadaan fasilitas: Tempat Ibadah, Parkir, dan Toilet dinyatakan oleh sebagian besar responden (50,0%) sangat memenuhi, 9,4% responden menyatakan memenuhi dan 40,6% cukup memenuhi.

4.4.2 Deskripsi daya tanggap

1) Kemudahan masyarakat menjangkau tempat / lokasi pengurusan perijinan (Y2.1)

Salah satu bentuk daya tanggap dalam kualitas pelayanan ditunjukkan dengan kemudahan masyarakat menjangkau tempat / lokasi pengurusan perijinan. Hasil pengulan data dari para pemohon rekomendasi perijinan diperoleh data sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel No 30
Distribusi frekuensi kemudahan masyarakat menjangkau tempat / lokasi pengurusan perijinan (Y2,1)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	34	35,4
4	4	27	28,1
5	5	35	36,5
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar (36,5%) responden menyatakan sangat mudah, 28,1% responden menyatakan mudah, dan 35,4% cukup mudah menjangkau tempat / lokasi pengurusan perijinan.

2) Besarnya perhatian atas keluhan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik (Y2.2).

Daya tanggap dalam kualitas pelayanan juga dapat diketahui melalui besarnya perhatian atas keluhan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hasil pengumpulan data dari para pemohon rekomendasi perijinan sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel No 31
Distribusi frekuensi Besarnya perhatian atas keluhan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik (Y2.2).

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	2	2,1
3	3	18	18,8
4	4	46	47,9
5	5	30	31,3
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Dari tabel frekuensi di atas dapat diketahui bahwa 31,3% responden menyatakan sangat besar perhatiannya, 47,9% menyatakan besar, 18,8% cukup besar perhatiannya dan 2,15 menyatakan kecil perhatiannya atas keluhan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan perijinan kepada masyarakat.

4.4.3 Deskripsi Kehandalan

1) Kepastian waktu penyelesaian permohonan perijinan menurut waktu yang ditetapkan (Y3.1).

Kehandalan dapat ditunjukkan dari ketepatan waktu penyelesaian perijinan menurut waktu yang ditetapkan atau lebih cepat dari yang diperkirakan untuk penyelesaian permohonan rekomendasi perijinan. Dari hasil penyebaran kuesner kepada para pemohon rekomendasi perijinan sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel No 32 Distribusi frekuensi Kepastian waktu penyelesaian (Y3.1).

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	68	70,8
4	4	6	6,3
5	5	22	22,9
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak begitu banyak (22,9%) responden yang menyatakan sangat tepat waktu penyelesaiannya, dan hanya 6,3% yang menyatakan tepat, dan sebagian besar yang menyatakan cukup tepat (70,8%) waktu penyelesaian permohonan perijinan menurut waktu yang ditetapkan.

2) Pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika (Y3.2)

Indikator kedua dalam kehandalan kualitas pelayanan adalah pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika. Hasil pengumpulan data dari para pemohon rekomendasi perijinan diperoleh data sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel No 33
Distribusi Frekuensi Pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika (Y3.2)

No.	Opsi	F	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	66	68,8
4	4	8	8,3
5	5	22	22,9
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa hanya sebagian (22,9%) responden yang menyatakan sangat termanfaatkan dan 8,3% yang menyatakan termanfaatkan dan sebagian besar (68,8%) yang menyatakan cukup termanfaatkannya teknologi telekomunikasi dan informatika dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan.

4.4.4 Deskripsi Jaminan

1) Keakuratan atas perijinan yang diperoleh (Y4.1)

Jaminan ditandai dengan etika dan moral dalam memberikan pelayanan seperti keakuratan (ketelitian) atas perijinan yang diperoleh. Hasil pengumpulan data dari para pemohon rekomendasi perijinan seperti tersajikan pada tabel berikut:

Tabel No 34
Distribusi frekuensi Keakuratan atas perijinan yang diperoleh (Y4.1)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	52	54,2
4	4	22	22,9
5	5	22	22,9
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa posisi jawaban responden yang menyatakan sangat teliti dan teliti masing-masing sebesar 22,9% serta yang menyatakan cukup teliti adalah sebesar 54,2% dalam proses pemberian rekomendasi perijinan.

2) Rasa aman dan kepastian hukum atas perijinan yang diperoleh (Y4.2)

Indikator ke dua yang dapat digunakan tentang jaminan dalam kualitas pelayanan adalah rasa aman dan kepastian hukum atas perijinan yang diperoleh dari para pemohon rekomendasi perijinan seperti pada tabel berikut:

Tabel No 35
Distribusi frekuensi Rasa aman dan kepastian hukum atas perijinan yang diperoleh (Y4.2)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	47	49,0
4	4	27	28,1
5	5	22	22,9
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebagian (22,1%) responden menyatakan sangat tinggi dan sebagian yang lain (28,1%) menyatakan tinggi serta yang menyatakan cukup tinggi perihal rasa aman dan terdapatnya kepastian hukum atas perijinan yang diperoleh.

4.4.5 Deskripsi empati

1) Keramahan dalam melayani pemohon perijinan (Y5.1)

Keramahan para aparat dalam melayani permohonan rekomendasi perijinan akan mampu menumbuhkan empati dari para pelaku industri dan perdagangan selama pengurusan perijinan. Hasil pengumpulan data tentang hal tersebut terlihat pada tabel berikut:

Tabel No 36
Distribusi frekuensi Keramahan dalam melayani
pemohonan perijinan (Y5.1)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	10	10,4
4	4	61	63,5
5	5	25	26,0
Jumlah		96	100

Sumber: Lampiran 5

Dari tabel frekuensi di atas diketahui bahwa 26,0% responden menyatakan sangat ramah, 63,5% responden menyatakan ramah dan 10,4% responden menyatakan cukup ramah dalam melayani para pemohon perijinan.

2) Kedisiplinan dalam melayani permohonan perijinan (Y5.2)

Kedisiplinan para aparat dalam melayani juga dapat menumbuhkan empati dari para pemohon perijinan. Hasil pengumpulan data dari para pemohon rekomendasi perijinan tentang kedisiplinan ini terlihat pada tabel berikut:

Tabel No 37
Distribusi frekuensi Kedisiplinan dalam melayani
permohonan perijinan (Y5.2)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	4	4,2
4	4	50	52,1
5	5	42	43,8
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Dari tabel frekuensi di atas diketahui bahwa hanya sebagian kecil (4,2%) dari responden yang menyatakan tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani yang cukup disiplin dan sebagian besar responden menyatakan sangat disiplin dan disiplin yang masing-masing dengan prosentase 43,8% dan 52,1%.

3) Kesopanan dalam melayani permohonan perijinan (Y5.3)

Demikian pula dengan kesopanan dalam melayani permohonan perijinan juga dapat menumbuhkan empati dari para pemohon rekomendasi perijinan. Hasil penyebaran kuesner pada para pelaku industri dan perdagangan disajikan pada tabel berikut:

Tabel No 38
Distribusi frekuensi Kesopanan dalam melayani
permohonan perijinan (Y5.3)

No.	Opsi	f	%
1	1	-	-
2	2	-	-
3	3	21	21,9
4	4	33	34,4
5	5	42	43,8
Jumlah		96	100

Sumber:Lampiran 5

Berdasarkan tabel frekuensi di atas diketahui bahwa sebagian besar (43,8%) dari responden menyatakan sangat sopan, 34,4% reponden

menyatakan sopan dan 21,9% menyatakan cukup sopan dalam melayani permohonan perijinan.

4.5 Analisis Data

1. Pengujian Hipotesis Mayor

Hipotesis mayor yang telah dibangun berdasarkan teori atas penggabungan variabel responsivitas, responbilitas, dan akuntabilitas menjadi kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan rekomendasi perijinan. Melalui analisis regresi linear sederhana dalam program SPSS versi 16 (Lampiran 6) didapatkan koefisien korelasi dan regresi sebagai berikut :

$$\text{Koefisien korelasi } (r) = 0,724$$

$$\text{Koefisien regresi} = 0,812$$

$$t_{\text{hitung}} = 10,166$$

$$\text{Signifikansi} = 0,000$$

$$\text{Persamaan regresi Linear Sederhana: } Y = 22,813 + 0,812 (X) + 6,289$$

Berdasarkan hasil analisis yang didapat menunjukkan bahwa variabel kinerja aparatur pemerintah mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan atau berarti dengan dan terhadap kualitas pelayanan pada taraf signifikansi 5%. Atau dengan kata lain hipotesis Nol ditolak atau hipotesis alternatif di terima dalam uji korelasi dan regresi linear sederhana.

2. Pengujian Hipotesis Minor

Hasil pengujian untuk hipotesis minor yang dinyatakan bahwa variabel dalam variabel kinerja secara bersama – sama mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis (Lampiran 7)

menunjukkan bahwa koefisien determinan berganda yang disesuaikan ($R_{\text{square Adjusted}} = 0,513$, $F_{\text{hitung}} 34,294$ dan signifikansi 0,000. Dengan demikian menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Lebih lanjut dapat pula dikemukakan melalui koefisien determinan berganda menunjukkan bahwa 51,3% ketiga variabel mempunyai kontribusi pengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut dan sisanya 48,7% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti.)

Tabel No. 39
Hasil pengujian regresi berganda

No.	Independen Variabel	b_i	t_{hitung}	Signifikansi	Keputusan terhadap H_0
1	X_1	0,587	2,209	0,030	H_0 Ditolak/ H_a Diterima
2	X_2	0,870	2,857	0,005	H_0 Ditolak/ H_a Diterima
3	X_3	0,991	3,615	0,000	H_0 Ditolak/ H_a Diterima
$R_{\text{Square}} = 0,528$ Persamaan Regresi Linear Berganda: $R_{\text{Adjusted}} = 0,513$ $Y = 22,097 + 0,587 (X_1) + 0,870 (X_2) +$ $F_{\text{hitung}} = 34,294$ $0,991 (X_3) + 6,329$ Signifikansi = 0,000					

Sumber : data primer yang diolah, Lampiran 7

Dari tabel di atas menunjukkan pula hasil pengujian hipotesis minor 2 bahwa secara parsial masing – masing variabel yaitu responsivitas (X_1), responsibilitas (X_2), dan akuntabilitas (X_3) masing – masing menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan besaran pengaruh sebagai berikut :

Responsivitas mempunyai pengaruh sebesar 0,587 , $t_{\text{hitung}} 2,209$, dan signifikan pada alpha 0,030 dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas ini terhadap kualitas pelayanan masyarakat atau dengan kata lain H_0 ditolak atau H_a di terima.

Responsibilitas, variabel bebas ini juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat yang ditunjukkan dengan koefisien regresi yaitu $b_2 = 0,870$, $t_{hitung} = 2,857$, dan signifikansi sebesar 0,005 yang berarti pula H_0 ditolak atau H_a diterima.

Akuntabilitas, dari tabel di atas dapat diketahui bahwa memiliki koefisien regresi yang terbesar yaitu sebesar 0,991, $t_{hitung} = 3,615$, dan signifikansi sebesar 0,000 yang mempunyai arti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat atau dengan kata lain H_0 ditolak atau H_a diterima.

Pengamatan lebih lanjut atas hasil analisis (Lampiran 7) diketahui bahwa korelasi parsial yang terbesar adalah variabel akuntabilitas di kontrol oleh variabel bebas yang lain yaitu responsivitas dan responsibilitas mempunyai koefisien yang terbesar yaitu $r_{X3/X1X2} = 0,353$ (Lampiran 7) dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan adalah variabel akuntabilitas.

3. Pemenuhan asumsi klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat apakah data penelitian dapat dianalisis dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda sebagai persyaratan untuk pengujian hipotesis minor. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Model regresi yang baik adalah model yang lolos dari uji asumsi klasik tersebut.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi bahwa diantara variabel bebas benar-benar independen. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini digunakan untuk mendeteksi independensi dari sub-sub variabel responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, dengan melihat koefisien *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Gangguan multikolinearitas tidak terjadi jika VIF di bawah 10 atau *Tolerance* di atas 0,1. Berikut adalah uji multikolinearitas dalam penelitian ini

Tabel No 40
Hasil pengujian multikollinearitas

No.	Variabel bebas	Tolerance	Varianced inflation factor (VIF)
1.	X ₁	0,537	1,862
2.	X ₂	0,586	1,706
3.	X ₃	0,515	1,941

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan pada nilai *Tolerance* dan VIF terlihat bahwa tidak ada nilai *Tolerance* di bawah 0.10 (nilai tolerance berkisar antara 0.515 sampai 0.583), begitu juga dengan nilai VIF tidak ada yang di atas 10 (nilai VIF berkisar antara 1.706 sampai 1,941). Dengan demikian dapat disimpulkan model terbebas dari gangguan multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mendeteksi keragaman data dalam peramalan dengan menggunakan metode Park. Hasil pengujian terlihat pada tabel berikut:

Tabel No. 41
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

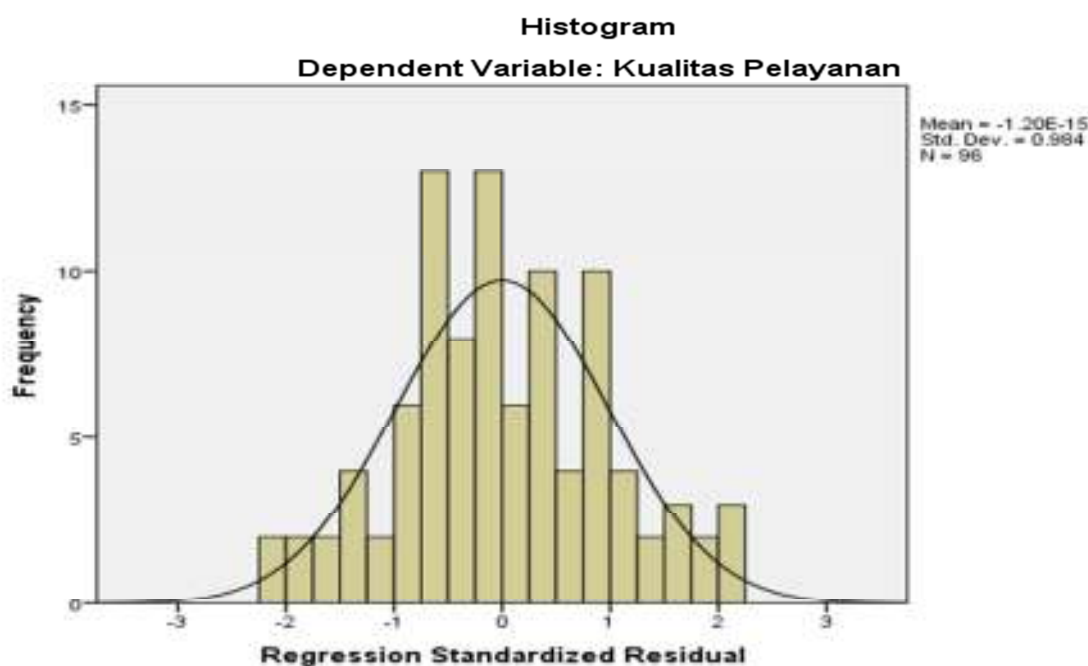
No.	Independen variabel	b_i	t_{hitung}	Signifikansi	Keterangan
1.	$\text{Ln}X_1$	-3,225	-0,059	0,953	Tidak Heteros / Homos
2.	$\text{Ln}X_2$	27,066	0,289	0,773	Tidak Heteros / Homos
3.	$\text{Ln}X_3$	-10,266	-0,173	0,863	Tidak Heteros / Homos

Sumber : Lampiran 8

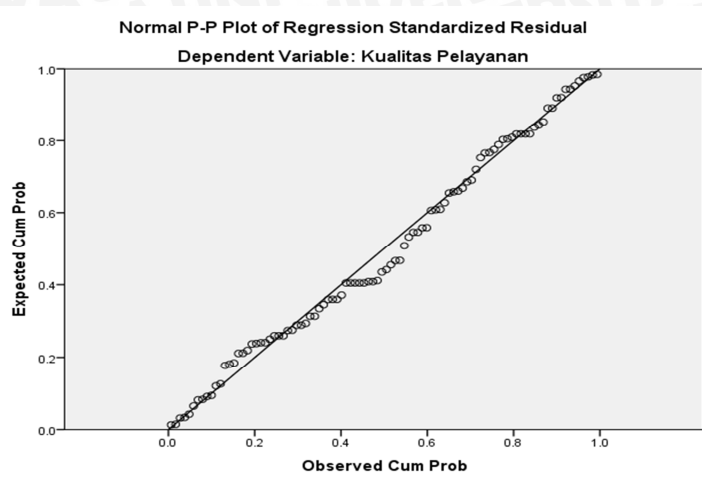
Uji Normalitas

Model regresi yang baik mensyaratkan adanya normalitas pada data penelitian atau pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabelnya. Uji normalitas model regresi dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik dengan melihat histogram dan *normal probability plot*. Apabila *ploting* data membentuk satu garis lurus diagonal maka distribusi data adalah normal. Berikut adalah hasil uji normalitas dengan menggunakan diagram :

Gambar 2



Gambar 3



Pada tampilan grafik histogram terlihat bahwa grafik memberikan pola distribusi normal. Sedangkan pada grafik normal P Plot menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik telah mendekati sumbu diagonalnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa residual telah terdistribusi secara normal.

4.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dikemukakan maka dapat dijelaskan adanya pengaruh yaitu kinerja aparatur dan variabelnya terhadap kualitas pelayanan masyarakat sebagai berikut :

4.6.1 Pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Paradigma *NPM* berfokus pada manajemen, penilaian kinerja, dan efisiensi, bukan berorientasi pada kebijakan. Penggunaan paradigma *NPM* tersebut menimbulkan kosekwensi bagi pemerintah untuk memenuhi tuntutan-tuntutan efisiensi, pemangkasan biaya, kompetisi tender, perbaikan kinerja organisasi serta implikasi pada aspek managerial terutama pada perubahan personel dan struktur

organisasi. Apabila dihubungkan dengan kualitas, terdapat empat dimensi dari manajemen kualitas sektor publik dalam *NPM*, yakni :

- a) *government effectiveness (measures how competent public officials can accomplish its functions),*
- b) *regulatory burden (measures the incidence of "market-unfriendly" policies such a price control). Taken together, government effectiveness and regulatory burden measure the ability of the public sector to formulate and implement sund policies.*
- c) *rule of law (covers the quality of contract enforcement).*
- d) *control or corruption (deals with the overall quality of public sector management. This indicator measures the extent to which powers of public office are exercised for private gain)(Khan dan Akif,2006:242).*

Perkembangan tuntutan pelayanan saat ini adalah pelayanan prima atau pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat atau lebih baik dari standar dan asas – asas pelayanan publik. Tentang hal ini, sebenarnya dalam organisasi publik telah menjadi tuntutan sejak kemunculan teori *NPM* - asas keadilan. Apabila keseluruhan pelayanan telah memiliki standar maka akan lebih mudah memberikan pelayanan yang lebih baik, berkualitas, memuaskan dan sangat memuaskan bagi para masyarakat secara kontinyu / berlanjut dan maka akan disebut dengan pelayanan publik yang *excellent* atau prima. Dengan demikian esensinya, organisasi publik sebagai organisasi non profit, akan sangat tergantung kelangsungan hidup organisasinya pada mutu pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Karena itu pula, untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, maka orientasi pelayanan para penyelenggara pemerintahan harus berdasarkan visi dan misi yang jelas dan bermuara pada pelayanan publik yang prima.

Standar pelayanan publik telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7 /

2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwasanya setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Di muka telah disebutkan dalam Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa hakekat pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat”. Keterkaitan dengan peraturan perundang – undangan yang dimaksud, tampak pula dari pengertian pelayanan publik yang dikemukakan oleh Widodo (2001) bahwa ‘pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan’. Secara umum makna dari pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Warella (2004:91) bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Sementara itu Sianipar (1999) menyatakan pula untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau professional menanggapi kebutuhan khas orang lain. Oleh karena itu, Supriyono (2001:27) mengemukakan aparatur

pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dimulai dari daya tanggap terhadap tuntutan publik, menterjemahkan dalam bentuk perencanaan, dan pelaksanaan hingga evaluasi yang memerlukan penerapan prinsip **“3 E’s”** (*Economy, Effectiveness, Efficiency*) dan **“3 R’s”** (*Responsiveness, Representativeness, Responsibility*).

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat). Dengan kata lain tersirat bahwa kinerja aparatur pemerintah yang tinggi sangat diperlukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Adanya pengaruh yang signifikan variabel kinerja aparatur pemerintahan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat memiliki arti bahwa semakin baik kinerja aparatur pemerintah maka akan semakin baik kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sebaliknya. Dengan kata lain jika terdapat upaya peningkatan kinerja aparatur pemerintah maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Harapan teoritis didukung dengan kondisi empiris bahwasanya tuntutan terhadap kinerja yang baik memerlukan usaha yang sungguh – sungguh untuk mewujudkannya dikarenakan kinerja birokrasi pemerintah yang ditengarai masih belum menunjukkan kinerja yang tinggi. Salah satu indikatornya adalah masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan

otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang. Dengan uraian ini secara jelas telah menunjukkan adanya pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat pada umumnya dan pelaku industri dan perdagangan pada khususnya.

4.6.2 Pengaruh responsivitas dalam aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat

Indikator kinerja atas kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini yang pertama adalah responsivitas, penjelasan tentang konsep tersebut ditemui dalam penelitian Effendi dan Hutabarat (2008) sebagai berikut:

Responsive (responsivitas) adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian responsivitas menunjukkan kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dan kebutuhan – kebutuhan aspirasi masyarakat. Responsivitas menggambarkan kemampuan instansi pemerintah dengan menjalankan misi dan tujuannya. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang rendah pula. Data Organisasi digunakan untuk mengidentifikasi jenis – jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi demand dan kebutuhan masyarakat.

Adanya pengaruh yang signifikan responsivitas terhadap kualitas pelayanan dapat dijelaskan bahwa kinerja yang lebih baik dari paratur pemerintah

terwujud karena para aparat telah melaksanakan tugasnya selaras anantara program dan kegiatan pelayanan serta kebutuhan aspirasi masyarakat. Pelaksanaan tugas pemberian layanan dapat berlangsung dengan baik karena aparat mampu mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat, mampu memberikan prioritas layanan, mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana atau agenda kerja dan kemampuan mengembangkan konsepsi pekerjaan. Penekan pada program dalam responsivitas terkait dengan pencapaian visi dan misi organisasi, karenanya organisasi yang memiliki resposibilitas rendah maka kinerja aparat dan organisasi juga akan rendah dan pada akhirnya kualitas pelayananpun menjadi rendah pula. Dengan uraian ini secara jelas terdapat pengaruh responsivitas terhadap kualitas pelayanan.

4.6.3 Pengaruh responsibilitas dalam aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Responsibility (responsibilitas) menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan instansi pemerintah itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang baik. Oleh karena itu responsibilitas bisa saja berbenturan dengan responsivitas. Keinginan seorang pejabat organisasi publik untuk meningkatkan responsivitas bisa saja mengorbankan responsibilitas, manakala kebijakan dan proses administrasi yang ada dalam organisasinya ternyata tidak lagi memadai untuk menjadi dinamika masyarakat selalu lebih cepat daripada perubahan organisasi. Responsibilitas dapat dinilai dari analisa terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Penilaian dilakukan dengan mengecek apakah pelaksanaan kegiatan dan program

organisasi yang cocok atau sesuai dengan prosedur administrasi dan ketentuan – ketentuan yang ada dalam organisasi.

Responsibilitas menjelaskan kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, karenanya kinerja aparat yang baik yang tercipta dari adanya pemahaman tugas pokok dan fungsi organisasi, pemahanan tugas individu, kemampuan aparat pemerintah dalam menyelesaikan layanan kepada masyarakat, kemampuan menyelesaikan masalah, dan ketepatan aparat pemerintah dalam menyelesaikan tugas layanan berarti menunjuk adanya pengaruh responsibilitas terhadap kualitas pelayanan.

4.6.4 Pengaruh akuntabilitas dalam aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Accountability (akuntabilitas) menunjukkan pada seberapa besar dan kegiatan instansi pemerintah tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan instansi pemerintah itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Karena itu, dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh instansi pemerintah seperti pencapaian target. Kinerjanya sebaliknya harus dinilai dari ukuran – ukuran eksternal, seperti nilai – nilai dan norma – norma yang berlaku dalam masyarakat. Data akuntabilitas bias dari berbagai sumber, seperti penilaian wakil rakyat pejabat politis atau tokoh – tokoh masyarakat. Dengan demikian akuntabilitas merupakan wujud pertanggungjawaban seseorang atau institusi

dalam hal pelaksanaan tugas dan fungsi atas dasar kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang – undangan.

Beberapa penjelasan lain tentang akuntabilitas disebutkan pada <http://www.slideshare.net/alifsmile/pengukuran-kinerja>, (2011), yaitu:

- 1) Seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh para pejabat publik tunduk kepada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat.
- 2) Penjelasan atau penjustifikasian mengenai apa yang hendak dilakukan, apa yang sebenarnya sedang dikerjakan, dan yang direncanakan untuk dikerjakan.
- 3) Kondisi dimana para individu yang berada di dalamnya memanfaatkan kekuasaan dan kekuasaan itu dibatasi oleh serangkaian perangkat eksternal dan norma-norma internal.

Ke tiga butir penjelasan didasar argument bahwa akuntabilitas merupakan metode yang memungkinkan seorang agen publik menunaikan tugas dan kewajibannya, akuntabilitas merupakan proses dimana pejabat / agen publik diminta untuk mempertanggungjawabkan tindakannya dalam bentuk sanksi / hukuman, dan akuntabilitas merupakan proses pembuktian apa yang dijanjikan untuk dipenuhi dalam kaitan dengan penyerahan kewenangan.

Masalah konsistensi dengan kehendak masyarakat dalam akuntabilitas publik dapat ditunjukkan dengan profesionalitas aparat, bukti – bukti atas janji pelayanan, pemenuhan atas standar pelayanan dan kesesuaian tanggapan atas keluhan masyarakat. Semakin konsisten pemenuhan semakin baik kinerja aparat dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Dengan demikian terdapat pengaruh variabel akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kinerja aparatur pemerintah yang terdiri dari responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas tergolong ke dalam kinerja yang baik dan mampu meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan permohonan rekomendasi perijinan di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung.
2. Kualitas pelayanan publik yang terdiri dari: bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati pada dasarnya adalah sama dengan prinsip – prinsip pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang diberikan oleh aparatur pemerintah pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung berada pada kondisi yang baik.
3. Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas aparatur pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

5. Diantara responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah akuntabilitas.

5.2 Saran

1. Mengingat bahwa hasil transformasi prinsip – prinsip pelayanan publik yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 lebih banyak tertumpu pada bukti langsung kiranya perlu digali lebih mendalam dimensi – dimensi pelayanan menuju penyelenggaraan kualitas pelayanan Prima.
2. Meski paradigma baru “New Public Management” telah memunculkan konsep – konsep baru namun masih lebih banyak mengadopsi teori – teori kualitas pelayanan di sektor swasta implementasinya sering terjadi overlapping dan mengkaburkan. Karenanya pembahasan secara mendalam untuk menguatkan dimensi – dimensi pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Conyers, Diana and Hills. 1991. *Perencanaan Sosial di Dunia Ketiga, Suatu Pengantar*. Terjemahan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, dkk, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Fuady, Munir, 2002, *Hukum Perusahaan Dalam Paradigma Hukum Bisnis*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Iksan Effendi, Siti Kumala Sari Hutabarat, 2008, "Pengaruh Kinerja Aparatur Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik", Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran di Kelurahan Gedung Johor Kecamatan Medan Johor), *Journal Mandiri*, Vol 3, Nop 1 Pebruari 2008, hal 174-185.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lembaga Administrasi Negara-RI (LAN-RI), 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, HA, 1997, *Manajemen Umum*, Jakarta, Bina Aksara.
- Moenir, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Osborne, David dan Plastrik, Peter, 2004, *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wira Usaha*, Terjemahan Abdul Rasyid & Ramelan, Jakarta, LPPM.

Ratminto dan Winarsih, A. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Sianipar, J.P, 1999. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. LAN – RI, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. . 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 1995. *Method Penelitian Survey*, Cetakan II, Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia,

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi

Warella. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otoda: Kerjasama Antar Kota Manajemen Publik: Pelayanan Publik . Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro. Semarang

Widodo, J. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Bayu Media. Malang.

Wijaya, AF. 2007. *Perkembangan Ilmu Administrasi Dalam Perspektif Governance dan New Public Management*. Disampaikan dalam Seminar dan Lokarya Nasional Kerjasama Persadi-FIA Unibraw. Malang

(<http://www.slideshare.net/alifsmile/pengukuran-kinerja>, 2011)

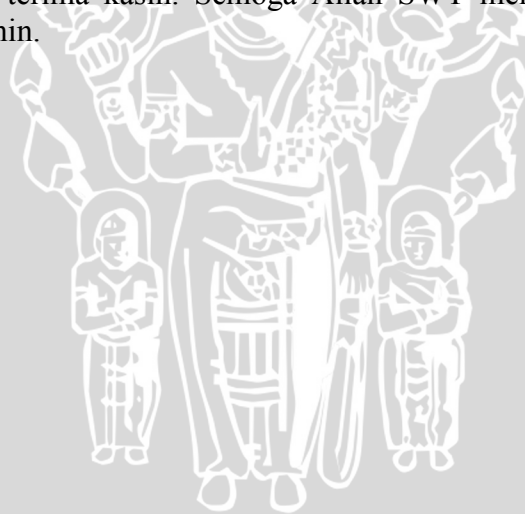
Lampiran : 1**KUESNER****PENGARUH TINGKAT KINERJA APARAT PEMERINTAH GUNA
MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN
TULUNGAGUNG**

Dengan hormat,

Bersama ini iijinkanlah saya meminta waktu dari Bapak/Ibu/Sdr/i untuk dapat mengisi kuesner untuk penelitian ini sebagai bagian dari pensyaratan akhir studi di Jurusan Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Aministrasi Universitas Brawijaya Malang.

Mohon setiap pertanyaan diisi dengan sejujurnya, mengingat penelitian ini bersifat ilmiah dalam menyusun skripsi. Jawaban dari Bapak/Ibu/Sdr/i akan terjaga kerahasiaannya dan menjadi tanggungjawab dari peneliti.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sd/i, meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan petunjuk kepada kita semua. Amin.



I. IDENTITAS RESPONDEN :

1. Nama :
2. Umur :th
3. Jenis Kelamin : Laki – Laki / Perempuan
4. Sektor Usaha :
5. Pendidikan :

II. PETUNJUK PENGISIAN :

1. Mohon setiap pertanyaan dibaca dengan teliti, karena setiap item pertanyaan hampir memiliki kemiripan substansi, tetapi pada dasarnya sangat berbeda sesuai indikator masing-masing.
2. Jawaban diisi dengan cara memberi tanda (X) pada kotak yang telah disediakan sesuai pilihan Bapak/Ibu/Sdr/I sebagaimana kenyataan empiric di lapangan.
3. Mohon pengisiannya tidak diwakilkan (diberikan kepada orang lain).

Peneliti,

KUESNER

PENGARUH TINGKAT KINERJA APARAT PEMERINTAH GUNA MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

A. Kinerja Aparatur Pemerintah

I. Responsivitas

1. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, apakah para aparat pemerintah mampu mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan rekomendasi perijinan?
 - () sangat tidak mampu mengenali dan menanggapi
 - () kurang mampu mengenali dan menanggapi
 - () cukup mampu mengenali dan menanggapi
 - () mampu mengenali dan menanggapi
 - () sangat mampu mengenali dan menanggapi
2. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, apakah para aparat mampu memberikan prioritas layanan terutama terhadap keluhan – keluhan masyarakat yang menjadi beban kerja yang dilimpahkan kepadanya dalam penyelenggaraan tugas – tugasnya?

- ☐ () sangat tidak mampu memberikan prioritas layanan
 - ☐ () kurang mampu memberikan prioritas layanan
 - ☐ () cukup mampu memberikan prioritas layanan
 - ☐ () mampu memberikan prioritas layanan
 - ☐ () sangat mampu memberikan prioritas layanan
3. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah para aparat memberikan dukungan dalam melaksanakan rencana kerja dan agenda kerja yang telah disusun di Kantor?
- ☐ () sangat tidak mendukung
 - ☐ () kurang mendukung
 - ☐ () cukup mendukung
 - ☐ () mendukung
 - ☐ () sangat mendukung
4. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah para aparat pemerintah mampu mengembangkan konsepsinya dalam pelaksanaan pekerjaan yang ditugaskan atau diprogramkan di Kantor ?
- ☐ () sangat tidak mampu mengembangkan konsepsinya
 - ☐ () kurang mampu mengembangkan konsepsinya
 - ☐ () cukup mampu mengembangkan konsepsinya
 - ☐ () mampu mengembangkan konsepsinya
 - ☐ () sangat mampu mengembangkan konsepsinya

II. Responsibilitas

5. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah para aparat telah memahami tugas pokok dan fungsinya?
- ☐ () sangat tidak memahami
 - ☐ () kurang memahami
 - ☐ () cukup memahami
 - ☐ () memahami
 - ☐ () sangat memahami
6. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, apakah para aparat telah memahami tugas individunya?
- ☐ () sangat tidak memahami
 - ☐ () kurang memahami
 - ☐ () cukup memahami
 - ☐ () memahami
 - ☐ () sangat memahami

7. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, apakah para aparat mampu menyelesaikan layanan kepada masyarakat ?

- ☐ () sangat tidak mampu
- ☐ () kurang mampu
- ☐ () cukup mampu
- ☐ () mampu
- ☐ () sangat mampu

8. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, apakah para aparat mampu aparat menyelesaikan masalah ?

- ☐ () sangat tidak mampu
- ☐ () kurang mampu
- ☐ () cukup mampu
- ☐ () mampu
- ☐ () sangat mampu

9. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, apakah para aparat tepat dalam menyelesaikan tugas layanan ?

- ☐ () sangat tidak tepat
- ☐ () kurang tepat
- ☐ () cukup tepat
- ☐ () tepat
- ☐ () sangat tepat

III. Akuntabilitas

10. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah para aparat profesional dalam melaksanakan pekerjaannya?

- ☐ () sangat tidak profesional
- ☐ () kurang profesional
- ☐ () cukup profesional
- ☐ () profesional
- ☐ () sangat profesional

11. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah terdapat kesesuaian bukti – bukti atas janji pelayanan dari para aparat ?

- ☐ () sangat tidak sesuai
- ☐ () kurang sesuai
- ☐ () cukup sesuai
- ☐ () sesuai
- ☐ () sangat sesuai

12. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah para aparat telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan ?

- ☐ () sangat tidak terpenuhi
- ☐ () kurang terpenuhi
- ☐ () cukup terpenuhi
- ☐ () terpenuhi
- ☐ () sangat terpenuhi

13. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah para aparat telah sesuai dalam memberikan tanggapan atas pengaduan – pengaduan dari masyarakat ?

- ☐ () sangat tidak sesuai
- ☐ () kurang sesuai
- ☐ () cukup sesuai
- ☐ () sesuai
- ☐ () sangat sesuai

B. Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat

I. Bukti langsung

1. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah terdapat kejelasan persyaratan teknis dan administrasi dalam pengurusan perijinan ?

- ☐ () sangat tidak jelas
- ☐ () kurang jelas
- ☐ () cukup jelas
- ☐ () jelas
- ☐ () sangat jelas

2. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah terdapat kemudahan memahami prosedur pengurusan perijinan ?

- ☐ () sangat sulit
- ☐ () sulit
- ☐ () cukup mudah
- ☐ () mudah
- ☐ () sangat mudah

3. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah terdapat kemudahan mengikuti prosedur pengurusan perijinan ?

- ☐ () sangat sulit
- ☐ () sulit
- ☐ () cukup mudah

- ☐ mudah
- ☐ sangat mudah

4. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah terdapat kepastian rincian biaya / tarif dan tata cara pembayaran dalam pengurusan perijinan ?

- ☐ sangat tidak terinci
- ☐ kurang terinci
- ☐ cukup terinci
- ☐ terinci
- ☐ sangat terinci

5. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah telah memadai kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termaksud Telematika dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan ?

- ☐ sangat tidak lengkap
- ☐ kurang lengkap
- ☐ cukup lengkap
- ☐ lengkap
- ☐ sangat lengkap

6. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah kenyamanan lingkungan pelayanan: keteraturan, kebersihan, kerapian, keindahan, dan sehat telah terpenuhi ?

- ☐ sangat tidak memenuhi
- ☐ kurang memenuhi
- ☐ cukup memenuhi
- ☐ memenuhi
- ☐ sangat memenuhi

7. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah kenyamanan kenyamanan terkait dengan keberadaan fasilitas: Tempat Ibadah, Parkir, dan Toilet telah terpenuhi ?

- ☐ sangat tidak memenuhi
- ☐ kurang memenuhi
- ☐ cukup memenuhi
- ☐ memenuhi
- ☐ sangat memenuhi

II. Sub variabel daya tanggap

8. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah kemudahan masyarakat menjangkau tempat / lokasi pengurusan perijinan ?

- ☐ sangat sulit
- ☐ sulit

- ☐ cukup mudah
- ☐ mudah
- ☐ sangat mudah

9. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah terdapat perhatian yang besar atas keluhan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan perijinan kepada masyarakat ?.

- ☐ sangat kecil
- ☐ kecil
- ☐ cukup besar
- ☐ besar
- ☐ sangat besar

III. Sub variabel kehandalan:

10. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah terdapat ketepatan waktu penyelesaian permohonan perijinan menurut waktu yang ditetapkan ?.

- ☐ sangat tidak tepat
- ☐ kurang tepat
- ☐ cukup tepat
- ☐ tepat
- ☐ sangat tepat

11. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah telah termanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan?

- ☐ sangat tidak termanfaatkan
- ☐ kurang termanfaatkan
- ☐ cukup termanfaatkan
- ☐ termanfaatkan
- ☐ sangat termanfaatkan

IV. Sub variabel jaminan

12. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah perijinan yang diperoleh memiliki keakuratan yang tinggi ?

- ☐ sangat tidak termanfaatkan
- ☐ kurang termanfaatkan
- ☐ cukup termanfaatkan
- ☐ termanfaatkan
- ☐ sangat termanfaatkan

13. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, apakah perijinan yang diperoleh memiliki keamanan dan kepastian hukum yang tinggi ?

- ☐ () sangat rendah
- ☐ () rendah
- ☐ () cukup tinggi
- ☐ () tinggi
- ☐ () sangat tinggi

V. Sub variabel empati

14. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, bagaimanakah keramahan para aparat dalam melayani permohonan perijinan ?

- ☐ () sangat tidak ramah
- ☐ () kurang ramah
- ☐ () cukup ramah
- ☐ () ramah
- ☐ () sangat ramah

15. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, bagaimanakah kedisiplinan para aparat dalam melayani permohonan perijinan ?

- ☐ () sangat tidak disiplin
- ☐ () kurang disiplin
- ☐ () cukup disiplin
- ☐ () disiplin
- ☐ () sangat disiplin

16. Menurut Bpk / Ibu / Sdr, bagaimanakah kesopanan para aparat dalam melayani permohonan perijinan ?

- ☐ () sangat tidak sopan
- ☐ () kurang sopan
- ☐ () cukup sopan
- ☐ () sopan
- ☐ () sangat sopan

TERIMA KASIH

Lampiran 2

Matrik Data Penelitian

Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
1	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
2	3	3	3	3	12	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18
3	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	18
4	3	3	3	3	12	4	5	5	5	5	24	3	3	4	4	14
5	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16
6	2	2	3	3	10	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12
7	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	14
8	3	3	4	4	14	3	4	4	4	3	18	5	5	4	5	19
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14
10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	15
11	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	24	3	4	4	4	15
12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
13	3	3	3	3	12	4	5	5	5	5	24	3	3	2	2	10
14	3	3	3	3	12	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	13
15	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	4	4	3	3	14
16	2	3	2	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	12
17	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13
19	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	18
20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18
21	2	2	3	3	10	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12
22	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	18
23	3	3	4	4	14	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	14
24	3	3	2	2	10	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	11
25	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14
26	2	2	3	3	10	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	12
27	3	3	4	4	14	4	5	4	4	5	22	5	5	4	5	19
28	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
29	5	5	4	4	18	4	4	5	4	5	22	4	3	4	4	15
30	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	4	4	3	15
31	3	3	2	2	10	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	11
32	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	3	3	3	3	12
35	4	2	3	3	12	4	4	4	4	4	20	3	3	2	2	10
36	3	3	2	2	10	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12
37	3	3	2	2	10	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	11
38	3	3	4	4	14	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17
39	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	18
40	2	2	3	3	10	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
41	3	3	3	3	12	5	5	5	5	5	25	3	2	3	3	11
42	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24	4	4	3	3	14
43	3	3	2	2	10	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	12
44	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17
45	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
46	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	19
47	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19
48	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	19
49	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19
50	4	2	3	3	12	5	4	5	5	5	24	3	3	4	3	13
51	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
52	3	3	3	3	12	4	3	4	3	4	18	2	3	2	3	10
53	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
54	4	4	5	5	18	5	5	5	4	5	24	4	3	3	3	13
55	5	3	2	2	12	4	4	4	4	4	20	3	3	2	2	10
56	2	3	2	3	10	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	11
57	5	5	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	14
58	2	3	3	2	10	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	12
59	3	3	4	4	14	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19
60	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
61	3	3	2	2	10	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	12
62	3	4	4	3	14	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	12
63	4	4	5	5	18	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	14
64	2	2	3	3	10	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	12
65	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	17
66	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
67	2	2	3	3	10	5	5	4	5	5	24	3	3	3	3	12
68	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
69	2	3	2	3	10	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
70	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
71	4	5	5	4	18	5	5	5	4	5	24	3	3	3	4	13
72	3	3	2	2	10	4	4	4	4	4	20	2	2	3	3	10
73	3	3	2	2	10	5	5	5	5	5	25	3	4	4	3	14
74	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16

75	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	16
76	2	3	3	4	12	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19
77	4	5	5	4	18	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18
78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14
79	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
80	2	2	3	3	10	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	12
81	3	3	2	2	10	4	4	3	4	4	18	2	3	3	3	11
82	3	4	3	4	14	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	15
83	3	3	2	2	10	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	14
84	3	3	4	4	14	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	12
85	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	18
86	3	3	4	4	14	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
87	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
88	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	12
89	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
90	3	3	2	2	10	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	11
91	3	3	3	3	12	4	4	3	3	4	18	3	2	3	3	11
92	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12
93	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
94	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16
95	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	12
96	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20

Number of cases read: 96 Number of cases listed: 96



Resp	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2	Y3.1	Y3.2	Y3	Y4.1	Y4.2	Y4	Y5.1	Y5.2	Y5.3	Y5
1	5	4	2	3	4	24	3	4	6	3	3	6	4	4	8	4	3	3	10
2	4	5	4	4	4	27	4	4	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
3	5	4	5	5	5	34	5	4	10	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14
4	4	4	4	4	4	28	3	4	6	3	3	6	4	4	8	4	4	3	11
5	5	5	5	5	5	35	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
6	5	5	3	4	4	30	4	5	8	5	5	10	5	5	10	5	3	4	12
7	5	5	4	5	5	33	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14
8	3	3	4	5	4	26	3	3	6	3	3	6	3	4	7	4	4	3	11
9	5	4	4	5	4	31	4	5	10	3	4	7	4	4	8	5	4	4	13
10	5	5	4	4	5	32	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14
11	5	5	4	4	4	28	3	5	6	3	3	6	4	4	8	5	4	3	12
12	5	5	5	5	5	35	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
13	4	4	4	5	4	30	5	4	8	5	5	10	5	5	10	4	4	4	12
14	3	3	4	4	4	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	4	3	10
15	4	4	4	5	5	32	5	4	10	3	3	6	4	4	8	5	4	4	13
16	4	4	3	4	3	24	3	4	6	3	3	6	3	3	6	3	4	4	11
17	5	5	5	5	5	35	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
18	5	5	4	4	3	28	4	4	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
19	5	5	4	5	5	33	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14
20	5	5	5	5	5	35	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
21	3	3	4	4	4	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
22	5	5	5	5	5	35	5	5	10	4	3	7	4	4	8	5	5	5	15
23	3	3	4	4	4	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
24	3	3	5	4	4	26	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	4	3	11
25	3	4	5	4	4	30	4	5	10	4	3	7	4	3	7	4	5	4	13
26	3	3	4	3	4	24	3	3	6	3	3	6	3	4	7	4	4	4	12
27	3	5	5	5	5	32	5	5	10	3	3	6	3	4	7	5	5	5	15
28	5	5	4	3	4	28	3	5	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
29	3	4	5	4	4	30	4	4	8	5	5	10	5	5	10	4	5	4	13
30	4	4	4	3	3	25	4	4	9	3	3	6	4	4	8	4	4	5	13
31	4	4	4	3	3	24	3	4	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
32	5	5	5	5	5	35	5	5	10	4	3	7	4	3	7	5	5	5	15
33	4	4	4	4	4	30	4	5	10	3	4	7	3	4	7	4	4	4	12
34	5	5	4	4	4	28	4	4	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
35	4	4	3	3	3	24	3	4	6	3	3	6	3	3	6	4	3	3	10
36	3	3	4	4	4	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	4	3	11
37	4	4	4	3	3	24	3	4	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
38	5	5	5	5	5	35	5	5	10	3	4	7	3	4	7	5	5	5	15
39	5	5	5	5	5	35	5	5	10	3	4	7	3	4	7	5	5	5	15
40	3	3	4	5	3	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	4	3	10
41	4	4	4	3	3	26	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
42	3	3	4	4	4	28	4	4	10	5	5	10	5	5	10	4	4	4	12
43	3	3	4	3	4	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
44	4	4	5	5	5	32	4	5	10	3	3	6	3	3	6	4	5	5	14
45	4	4	5	5	5	32	4	5	10	3	3	6	3	3	6	4	5	5	14
46	4	4	5	5	5	32	5	4	10	3	3	6	3	3	6	4	5	5	14
47	4	4	5	5	5	32	5	4	10	3	3	6	3	3	6	4	5	5	14
48	4	4	5	5	5	32	4	5	10	3	3	6	3	3	6	4	5	5	14
49	4	4	5	5	4	32	4	5	10	3	3	6	3	3	6	4	5	5	14
50	3	3	4	4	4	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	4	3	10
51	4	4	5	5	5	32	5	4	10	3	3	6	4	3	7	4	5	5	14
52	4	4	4	3	3	24	3	4	6	3	3	6	3	4	7	4	4	3	11
53	5	5	5	5	5	35	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
54	5	4	3	4	4	26	3	2	6	5	5	10	5	5	10	4	4	3	11
55	3	3	4	4	4	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	4	3	10
56	4	4	4	4	4	28	3	4	6	3	3	6	3	3	6	4	4	3	11
57	3	3	4	4	4	28	4	4	10	5	5	10	5	5	10	4	4	4	12
58	4	2	4	3	3	24	3	2	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
59	3	5	5	5	5	32	5	5	10	3	3	6	3	3	6	5	5	5	15
60	4	4	5	5	4	32	5	4	10	3	3	6	4	4	8	4	5	5	14
61	3	3	4	4	4	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	4	3	10
62	4	4	5	4	4	28	3	4	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
63	3	3	4	5	4	28	4	4	10	5	5	10	5	5	10	4	4	4	12
64	3	3	4	4	3	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
65	4	4	5	5	5	32	5	4	10	3	3	6	4	4	8	4	5	5	14
66	4	4	4	5	5	32	5	4	10	3	3	6	3	3	6	4	4	5	13
67	3	3	4	4	4	24	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	4	3	10
68	4	4	4	5	5	32	5	4	10	3	3	6	4	4	8	4	4	5	13
69	4	4	3	3	3	24	3	4	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
70	5	5	5	5	5	35	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
71	5	5	4	3	4	28	4	4	6	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12
72	3	3	4	4	4	24	3	3	6	3	3	6	3	4	7	3	4	3	10
73	5	3	5	5	5	33	4	4	10	3	3	6	4	3	7	4	5	4	13
74	5	5	5	5	5	35	5	5	10	3	4	7	3	4	7	5	5	5	15
75	4	4	5	4	4	28	3	4	6	3	3	6	4	4	8	4	5	4	13
76	4	4	5	4	4	29	4	4	9	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14
77	5	5	5	5	5	35	5	5	10	3	4	7	3	4	7	5	5	5	15
78	4	4	4	4	4	28	3	4	6	3	3	6	3	3	6	4	4	3	11
79	5	5	5	5	5	35	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
80	4	4	5	5	5	33	5	4	10	3	3	6	3	3	6	4	5	5	14
81	4	4	4	3	3	24	3	4	6	3	3	6	4	3	7	4	4	3	11
82	4	4	5	5	4	32	5	4	10	3	3	6	3	4	7	4	5	5	14
83	5	5	4	5	5	32	4	4	6	5	5	10	5	5	10	4	4	4	12
84	5	5	5	5	5	35	5	5	10	4	3	7	4	3	7	5	5	5	15
85	3	3	4	4	4	26	4	3	8	3	3	6	3	3	6	3	4	4	11
86	3	3	5	5	5	31	4	4	10	3	3	6	3	3	6	4	5	5	14
87	4	4	5	5	4	32	5	4	10	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14
88	4	4	5	4	4	28	3	4	6	3	3	6	3	3	6	4	5	3	12
89	5	5	5	5	5	35	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15
90	5	3	5	5	5	33	4	4	10	3	3	6	3	3	6	5	5	5	15
91	3	3	3	4	4	24	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	3	9

92	3	4	5	5	4	31	5	4	10	3	3	6	3	3	6	4	5	4	13
93	4	4	5	5	5	33	5	4	10	4	4	8	4	4	8	4	5	5	14
94	3	3	4	4	4	25	4	3	9	3	3	6	4	3	7	4	4	4	12
95	4	4	5	5	5	33	5	4	10	3	3	6	3	4	7	4	5	5	14
96	5	4	5	5	5	34	5	4	10	4	4	8	4	4	8	4	5	5	14

Number of cases read: 96 Number of cases listed: 96



Lampiran 3
Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Responsivitas
X1.1	Pearson Correlation	1	.882**	.657**	.624**	.886**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.882**	1	.704**	.683**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.657**	.704**	1	.941**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.624**	.683**	.941**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Responsivitas	Pearson Correlation	.886**	.913**	.910**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Responsibilitas
X2.1	Pearson Correlation	1	.676**	.659**	.551**	.632**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.676**	1	.790**	.676**	.691**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.659**	.790**	1	.687**	.679**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.551**	.676**	.687**	1	.834**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	.632**	.691**	.679**	.834**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
Responsibilitas	Pearson Correlation	.806**	.879**	.881**	.870**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Akuntabilitas
X3.1	Pearson Correlation	1	.845**	.675**	.770**	.906**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.845**	1	.727**	.793**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.675**	.727**	1	.874**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	.770**	.793**	.874**	1	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Akuntabilitas	Pearson Correlation	.906**	.923**	.889**	.938**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Correlations

		Y1.1.	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Bukti langsung
Y1.1.	Pearson Corr.	1	.748	.146	.244	.382	.335	.303	.613
	Sig. (2-tailed)		.000	.156	.016	.000	.001	.003	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
Y1.2	Pearson Corr.	.748	1	.257	.289	.408	.356	.300	.645
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.004	.000	.000	.003	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
Y1.3	Pearson Corr.	.146	.257	1	.628	.592	.570	.569	.707
	Sig. (2-tailed)	.156	.011		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
Y1.4	Pearson Corr.	.244	.289	.628	1	.776	.609	.668	.802
	Sig. (2-tailed)	.016	.004	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
Y1.5	Pearson Corr.	.382	.408	.592	.776	1	.622	.620	.835
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
Y1.6	Pearson Corr.	.335	.356	.570	.609	.622	1	.624	.797
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
Y1.7	Pearson Corr.	.303	.300	.569	.668	.620	.624	1	.801
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96
Bukti langsung	Pearson Corr.	.613	.645	.707	.802	.835	.797	.801	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y2.1	Y2.2	Daya tanggap
Y2.1	Pearson Correlation	1	.581**	.881**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	96	96	96
Y2.2	Pearson Correlation	.581**	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	96	96	96
Daya tanggap	Pearson Correlation	.881**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	96	96	96

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

Correlations

		Y3.1	Y3.2	Kehandalan
Y3.1	Pearson Correlation	1	.927**	.982**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	96	96	96
Y3.2	Pearson Correlation	.927**	1	.981**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	96	96	96
Kehandalan	Pearson Correlation	.982**	.981**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	96	96	96

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

Correlations

		Y4.1	Y4.2	Jaminan
Y4.1	Pearson Correlation	1	.853**	.963**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	96	96	96
Y4.2	Pearson Correlation	.853**	1	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	96	96	96
Jaminan	Pearson Correlation	.963**	.962**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	96	96	96

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

Correlations

		Y5.1	Y5.2	Y5.3	Empati
Y5.1	Pearson Correlation	1	.379**	.566**	.761**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
Y5.2	Pearson Correlation	.379**	1	.698**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
Y5.3	Pearson Correlation	.566**	.698**	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
Empati	Pearson Correlation	.761**	.818**	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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



Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.921	.923	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.68	.979	96
X1.2	3.71	.951	96
X1.3	3.60	.912	96
X1.4	3.61	.863	96

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.916	.917	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.36	.618	96
X2.2	4.45	.613	96
X2.3	4.44	.612	96
X2.4	4.41	.674	96
X2.5	4.48	.680	96

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.861	.865	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1.	4.05	.786	96
Y1.2	4.02	.767	96
Y1.3	4.38	.653	96
Y1.4	4.35	.725	96
Y1.5	4.27	.688	96
Y1.6	4.24	.830	96
Y1.7	4.09	.952	96

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.732	.735	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y2.1	4.01	.852	96
Y2.2	4.08	.763	96

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.962	.962	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y3.1	3.52	.846	96
Y3.2	3.54	.845	96

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.920	.920	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y4.1	3.69	.825	96
Y4.2	3.74	.811	96

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.784	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y5.1	4.16	.586	96
Y5.2	4.40	.571	96
Y5.3	4.22	.784	96

Lampiran 5
Distribusi Frekuensi

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	12.5	12.5	12.5
	3	30	31.3	31.3	43.8
	4	31	32.3	32.3	76.0
	5	23	24.0	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	9.4	9.4	9.4
	3	34	35.4	35.4	44.8
	4	29	30.2	30.2	75.0
	5	24	25.0	25.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	15.6	15.6	15.6
	3	21	21.9	21.9	37.5
	4	47	49.0	49.0	86.5
	5	13	13.5	13.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	13.5	13.5	13.5
	3	22	22.9	22.9	36.5
	4	50	52.1	52.1	88.5
	5	11	11.5	11.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.3	7.3	7.3
	4	47	49.0	49.0	56.3
	5	42	43.8	43.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.3	6.3	6.3
	4	41	42.7	42.7	49.0
	5	49	51.0	51.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.3	6.3	6.3
	4	42	43.8	43.8	50.0
	5	48	50.0	50.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.4	10.4	10.4
	4	37	38.5	38.5	49.0
	5	49	51.0	51.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.4	10.4	10.4
	4	30	31.3	31.3	41.7
	5	56	58.3	58.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.2	5.2	5.2
	3	42	43.8	43.8	49.0
	4	18	18.8	18.8	67.7
	5	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	41	42.7	42.7	46.9
	4	25	26.0	26.0	72.9
	5	26	27.1	27.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.3	6.3	6.3
	3	34	35.4	35.4	41.7
	4	39	40.6	40.6	82.3
	5	17	17.7	17.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.1	3.1	3.1
	3	38	39.6	39.6	42.7
	4	25	26.0	26.0	68.8
	5	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.1.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	27	28.1	28.1	28.1
	4	37	38.5	38.5	66.7
	5	32	33.3	33.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	24	25.0	25.0	26.0
	4	43	44.8	44.8	70.8
	5	28	29.2	29.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	6	6.3	6.3	7.3
	4	45	46.9	46.9	54.2
	5	44	45.8	45.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	14.6	14.6	14.6
	4	34	35.4	35.4	50.0
	5	48	50.0	50.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13.5	13.5	13.5
	4	44	45.8	45.8	59.4
	5	39	40.6	40.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	25.0	25.0	25.0
	4	25	26.0	26.0	51.0
	5	47	49.0	49.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	39	40.6	40.6	40.6
	4	9	9.4	9.4	50.0
	5	48	50.0	50.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	34	35.4	35.4	35.4
	4	27	28.1	28.1	63.5
	5	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	18	18.8	18.8	20.8
	4	46	47.9	47.9	68.8
	5	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	68	70.8	70.8	70.8
	4	6	6.3	6.3	77.1
	5	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	66	68.8	68.8	68.8
	4	8	8.3	8.3	77.1
	5	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	52	54.2	54.2	54.2
	4	22	22.9	22.9	77.1
	5	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	47	49.0	49.0	49.0
	4	27	28.1	28.1	77.1
	5	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.4	10.4	10.4
	4	61	63.5	63.5	74.0
	5	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4.2	4.2	4.2
	4	50	52.1	52.1	56.3
	5	42	43.8	43.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	21.9	21.9	21.9
	4	33	34.4	34.4	56.3
	5	42	43.8	43.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 6

Hasil Analisis Regresi Untuk Uji Hipotesis Mayor

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja Aparatur		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.519	6.289

a. Predictors: (Constant), Kinerja Aparatur

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4087.680	1	4087.680	103.345	.000 ^a
Residual	3718.059	94	39.554		
Total	7805.740	95			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Aparatur

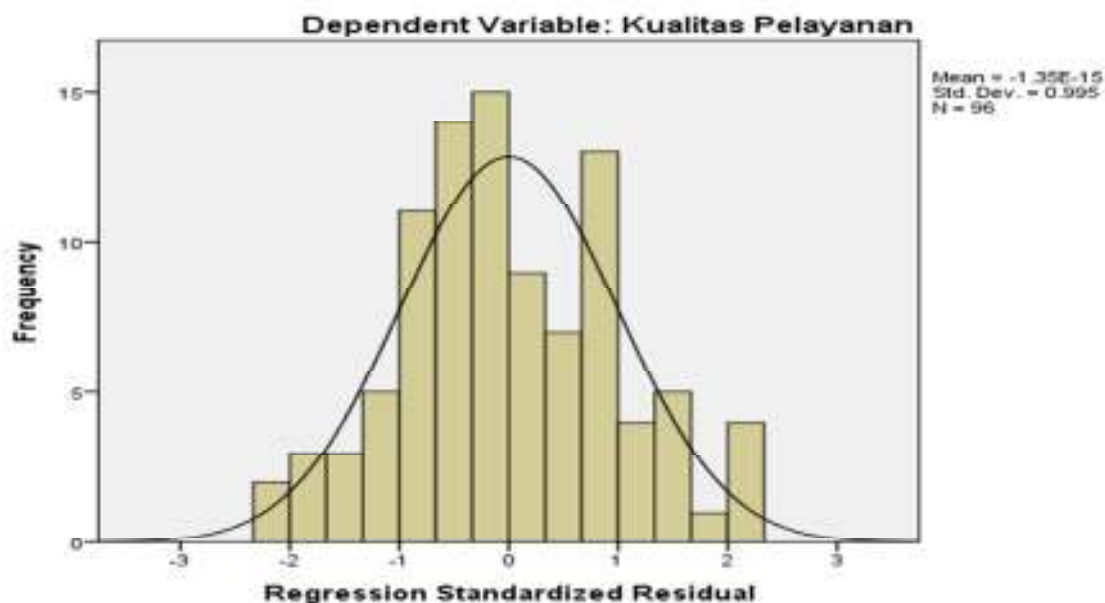
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	22.813	4.188		5.447	.000
Kinerja Aparatur	.812	.080	.724	10.166	.000

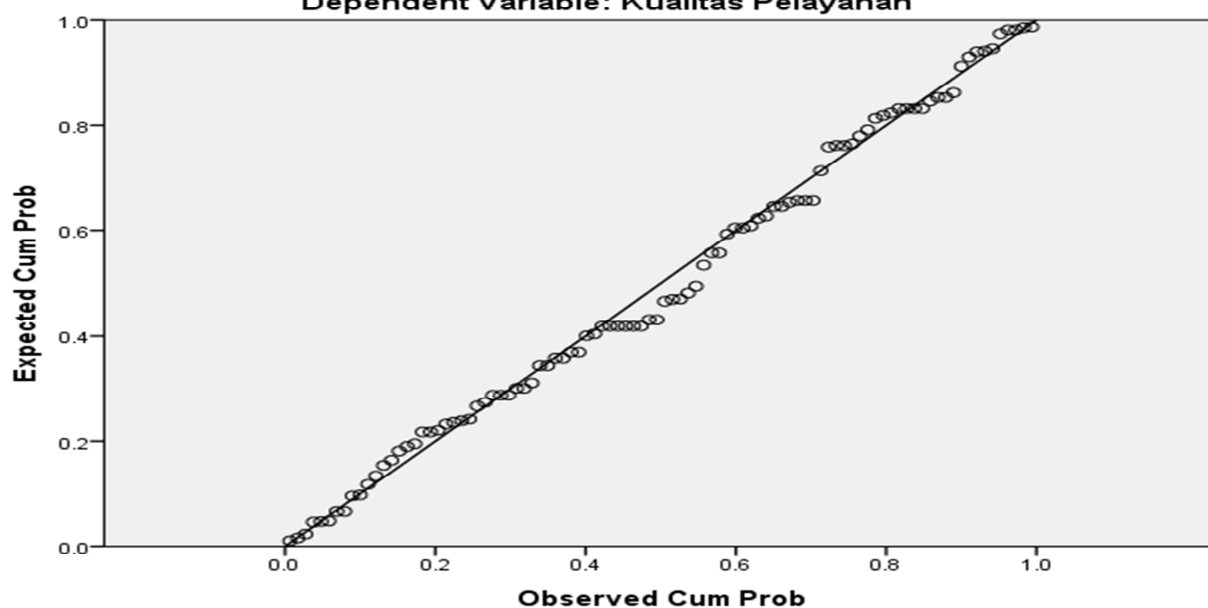
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Histogram



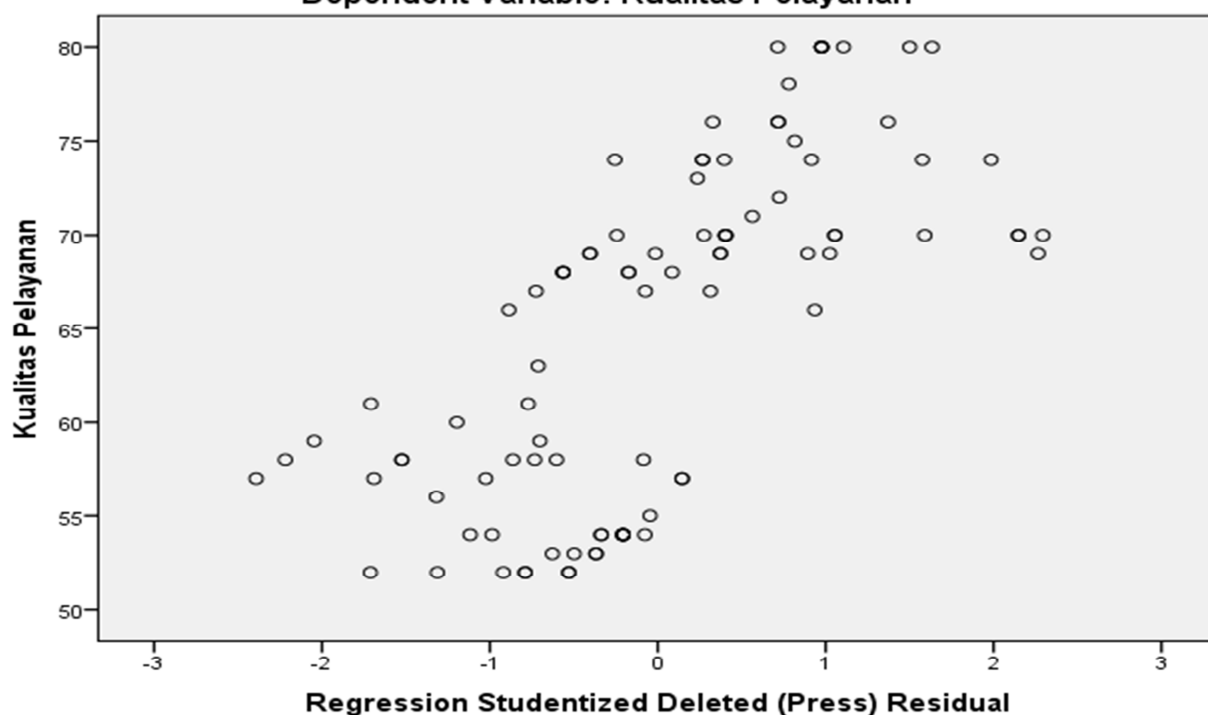
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



Scatterplot

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Untuk Uji Hipotesis Minor

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Akuntabilitas, Responsibilitas, Responsivitas	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.727 ^a	.528	.513	6.329	.528	34.294	3	92	.000	2.063

- a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Responsibilitas, Responsivitas
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4120.789	3	1373.596	34.294	.000 ^a
Residual	3684.951	92	40.054		
Total	7805.740	95			

- a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Responsibilitas, Responsivitas
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

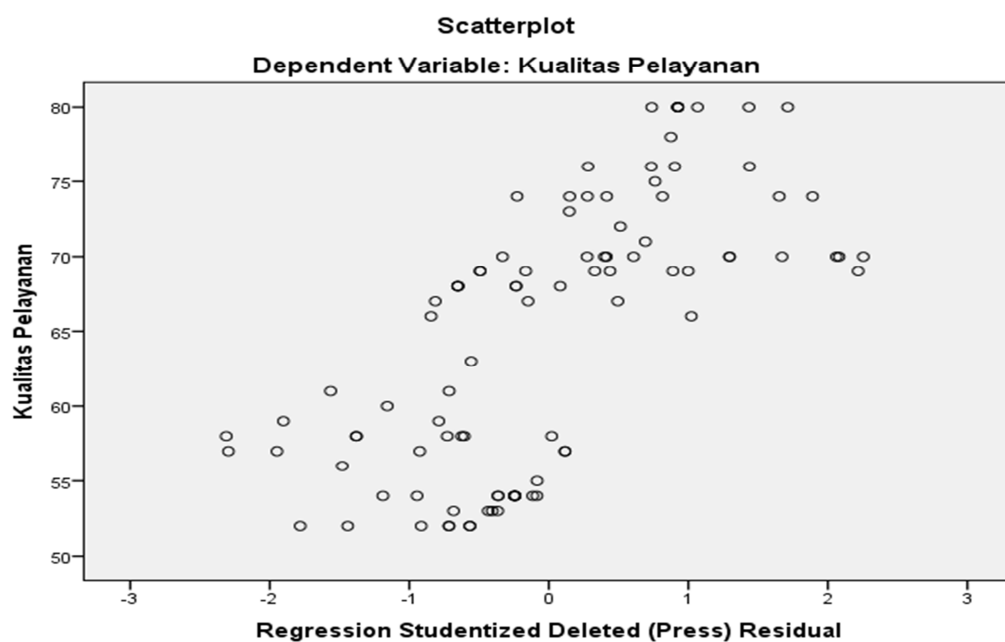
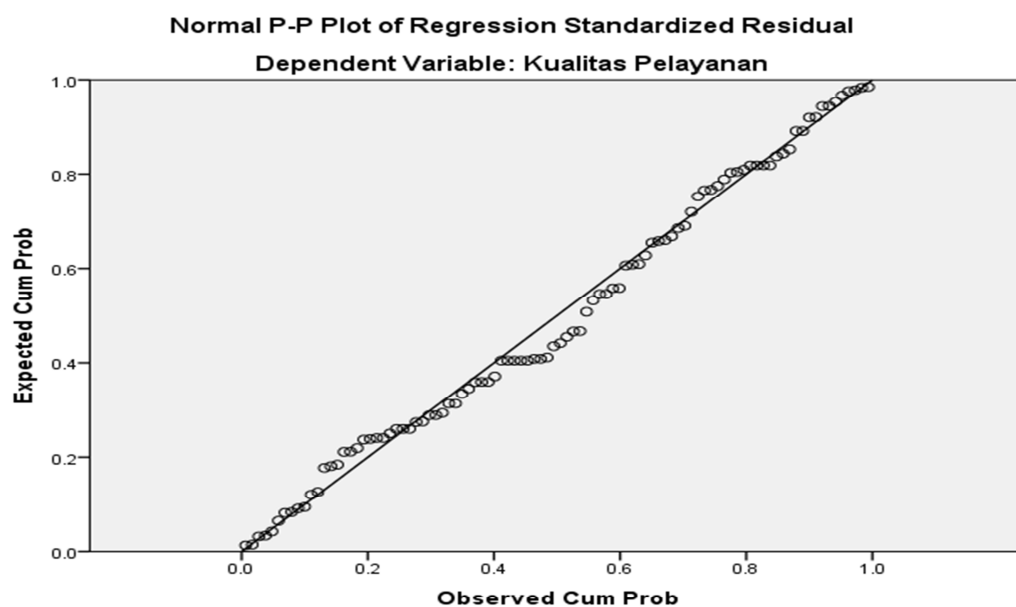
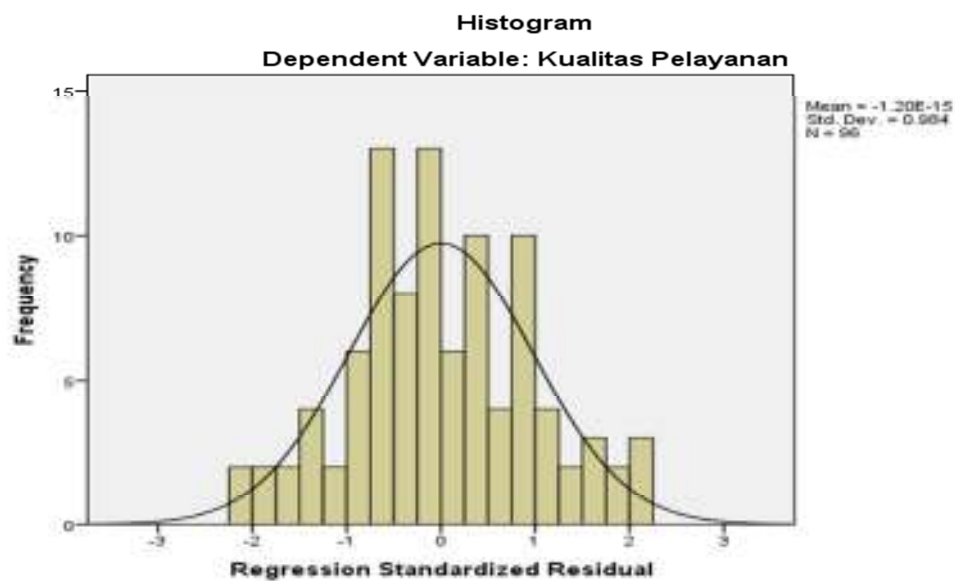
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	22.097	5.202		4.248	.000					
Responsivitas	.587	.266	.216	2.209	.030	.598	.224	.158	.537	1.862
Responsibilitas	.870	.305	.267	2.857	.005	.604	.285	.205	.586	1.706
Akuntabilitas	.991	.274	.361	3.615	.000	.657	.353	.259	.515	1.941

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Responsivitas	Responsibilitas	Akuntabilitas
1	1	3.948	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.029	11.693	.23	.29	.03	.13
	3	.017	15.258	.01	.66	.00	.78
	4	.006	25.330	.76	.05	.97	.09

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



Lampiran 8

Hasil Analisis Regresi Untuk Uji Heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	lnx ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: resytot

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.009 ^a	.000	-.011	90.88247

a. Predictors: (Constant), lnx

b. Dependent Variable: resytot

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	59.782	1	59.782	.007	.932 ^a
Residual	776404.620	94	8259.624		
Total	776464.403	95			

a. Predictors: (Constant), lnx

b. Dependent Variable: resytot

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	58.993	228.058		.259	.796
lnx	4.926	57.904	.009	.085	.932

a. Dependent Variable: resytot

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	lnX3, lnX2, lnX1		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: resYY

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.031 ^a	.001	-.032	90.42111

a. Predictors: (Constant), lnX3, lnX2, lnX1

b. Dependent Variable: resYY

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	743.472	3	247.824	.030	.993 ^a
Residual	752189.972	92	8175.978		
Total	752933.444	95			

a. Predictors: (Constant), lnX3, lnX2, lnX1

b. Dependent Variable: resYY

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	30.907	223.434		.138	.890
lnX1	-3.225	54.933	-.009	-.059	.953
lnX2	27.066	93.651	.039	.289	.773
lnX3	-10.266	59.204	-.026	-.173	.863

a. Dependent Variable: resYY

